

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriapollo, S., (2021). *The Effect Of Product Quality on Consumer Satisfaction Implication on Consumer Loyalty in moza café bandung*. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*, Vol.2 (1), Hal 71–83. <https://www.ilomata.org/index.php/ijtc>
- Agus, W., (2018). Pengaruh Kualitas Produk, *People*, dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan pada Nakoa Café Malang. *Jurnal Bisnis Terapan*, Vol.2 (01), Hal 1–16. <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1082>
- Akbar, A., Annisa, U., Intan, R., & Vicky (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *People* Terhadap Kepuasan pelanggan. (Study Kasus Loko coffee bandung). *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ)*, Vol.1(2), Hal 124–129. <http://jurnal.umitra.ac.id/index.php/bej/article/view/511>
- Albari, & Atika, Kartikasari., (2020). *The Influence of Product Quality, People and Price on Customer Satisfaction and Loyalty in legend coffee yogyakarta*. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, Vol. 3(1), Hal 49–64. <https://www.researchgate.net/publication/339796640>
- Alvin, M., & Amirudin, S., (2020). Pengaruh Kualitas Produk, *People* dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, Vol.1(1) Hal 1–14. <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/binamanajemen>.
- Berman, B., & Evans, J., (2010). *Retail Management: A Strategic Approach*. 11<sup>th</sup> Edition., Prentice Hall.
- Bilson Simamora., (2017). Strategi Layanan. *Marketing and Research Center*. Gramedia Pustaka Utama.
- Buchari Alma., (2018). Manajemen Pemasaran. Bandung: Edisi Revisi. CV. Alfabeta.
- Chris Daffy., (2019). *Creating Customer Loyalty Bulid Lasting Loyalty Using Customer Experience Management.. 2<sup>th</sup> Edition*, London: Great Britian by CPI Group.
- Christin, R., & Agus, H., (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Du Cafe Semarang) *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 9 (4), Hal 465–474. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>

- Chritina Whidya, U., (2018). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Edisi 3., Jakarta: Salemba Empat.
- Dian, A., (2017). *Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis*. Cetakan Pertama., Malang: Universitas Brawijaya.
- Didin, F., & Anang, F., (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Evi Laili, K., & Ari Susanti., (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Café Ko.We.Cok Solo. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol.6(1), Hal 1–14. <http://ojs.unimal.ac.id/index.php/jmind>
- Fandy Tjiptono., (2018). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1., Yogyakarta: CV. Andi
- Fandy Tjiptono., (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Edisi 1., Yogyakarta: CV. Andi
- Firmansyah, A., & Mahardika, B., (2018). *Pengantar Manajemen*. Cetakan Pertama., Yogyakarta: Deepublish.
- Griffin, J., Alih Bahasa: Dwi, Kartini., (2016). *Loyalitas Pelanggan: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- James, S., Hendra, N., & Reitty, L., (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Spot Coffee Manado. *Jurnal EMBA* Vol .9 (4), Hal 126–135. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36149>
- Jefry, R., & Undang, Juj., (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nilai Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Vol.1 (4) Hal 299–305. <https://pdf.semanticscholar.org/b5c4/c7bd4d5d205d63b8a7d70f3effaf09b.pdf>
- Johanes, G., Sem, O., & Rita, T., (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.2 (3), Hal 1803–1813. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5973>
- Juanim., (2020). *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & LISREL*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Kotler, P., & Armstrong, G. M. (2018). *Principle Of Marketing*, 17<sup>th</sup> Edition. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, L. K., (2016). *Principle Of Marketing*. 15<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, L. K., (2018). *Marketing Management* 14<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, P., & Keller, L. K., (2019). *Marketing Management*. European: Pearson Education.
- Levy, Michael, Barton A. Weitz, and Dhruv Grewal. 2019. *Retail Management* 10<sup>th</sup> Edition. 10<sup>th</sup> Editi. New York: McGraw-Hill education
- Lovelock, C., & Wirtz, J., (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy. Eight Edition*. Singapore. New Jersey, : World Scientific.
- Lupiyoadi, R., (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad Anwar., (2020). *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen.*, Cetakan Pertama., Jakarta: Kencana.
- Musah, I., & Alim S., (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan *People* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, Vol.10(2), Hal 118–132. [www.databook.kadata.co.id](http://www.databook.kadata.co.id)
- Ni Komang, A., & Ni Luh, A., (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, Vol.1(2), Hal 717–728. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/1361>
- Nilda Tri Putri., (2022). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Cetakan Pertama. Padang: Andalas University Press.
- Nofrizal, Azhar, A., & Undang, Juju. (2021). Pengaruh keunggulan bersaing terhadap kinerja pemasaran. *Journal of Business and Banking*, Vol.10(2) Hal 279. <https://repository.unilak.ac.id/1690/>
- Nofrizal, & Undang Juju. (2023). *Changes and determinants of consumer shopping behavior in E-commerce and social mendia product*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol.70. <https://www.sciencedirect.com/science/article>

- Nurhayani, L., & Undang Juju., (2022). *The key to success increasing customer satisfaction of SMEs product souvenir food. Cogent Business and Management*, Vol,9(1). Hal 1-11. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.208>
- Priansa, D., (2017). *Manajemen Pemasaran dan Komunikasi dalam Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Prita, S., Srikandi, K., & Yusri, A., (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan *People* terhadap Kepuasan dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Coffee Shop Starbucks Di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.14(1), Hal 1–8. <https://www.neliti.com/publications/84295/pengaruh-kualitas-produk-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas>
- Ragil, P., & Undang Juju (2022). *Decision Science Letters. Analysis of the Efficiency of Insurance Companies in Indonesia*, Vol.11, Hal 137-146. <http://growingscience.com/beta/dsl/5215-dominant-factors-for-the-marketing-of-private-higher-education.html>
- Ratih Hurriyati., & Benny Tjahjono, (2020). *Service Marketing in Digital era*. Bandung: Jendela Hasanah.
- Redian. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, *People* dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Arborea café Jakarta. *Jurnal Derivatif* Vol.12 (2), Hal 65–75. <http://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/299>
- Reforman, B., Agus, S., & Meri, D., (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Els Coffee Padang. *Jurnal Matua*, Vol.4(2), Hal 215–226. <https://ejournal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article>
- Rina, M., & Sherli, A., (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Studi Manajemen*. Vol.6 (2), Hal 391–397. <https://ejournal.latansamashiro.ac.id/index.php>
- Risa, B., & Popo, S., (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan (Suatu Survei Pada Pengguna *Smartphone* Blackberry). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol.8 (1), Hal 43-51. <https://www.academia.edu/download/55096278/pdf>
- Rohman, Abd., (2018). *Dasar-dasar Manajemen Publik*, Cetakan Pertama., Malang: Empatdua.
- Ryan, N., & Edwin, J., (2022). Pengaruh *People*, *Price*, dan *Place* Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.1 (2), 1–9. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php>

- Saiful, H., Indra. S., & Kuwat, S., (2022). *The Effect of Product Quality and Price on Satisfaction and Impact on Consumer Loyalty at Mocca Café. Journal of Industrial and Manufacture Engineering*. Vol.6(1), Hal 64–74. <https://www.researchgate.net/publication/360504907>
- Sarinah., (2017). *Pengantar Manajemen*, Cetakan Pertama., Yogyakarta: Deepublish.
- Sentot Imam Wahjono., (2019). *Pengantar Manajemen.*, Padang: Rajawali Pers.
- Shandy, W., (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Café Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.2 (1), <http://publication.petra.ac.id/index.php>
- Shary, K., Riza, F., & Rusniati, (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Café di Banjarbaru) *Jurnal Wawasan Manajemen* Vol.4(1), Hal 39-51. <https://jwm.ulm.ac.id/id/index.php/jwm/article/download/135/128>
- Sugiyono., (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Kedua., Bandung: Alfabeta, CV.
- Syariful, M., & Untung, S., (2019). *Effect of People and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Violate Café Samarinda.. International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, Vol.4(1), Hal 204–211. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Syerla S, K., & Khotim, F., (2021). Pengaruh *people* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Masa Pandemi pada Coffee Jangkar Mojo Agung Yogyakarta. *Journal of Education and Management Studies*, Vol.4 (5), Hal 29–36. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/> ).
- Thamrin Abdullah., (2018). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan kedelapan., Depok: Raja Grafindo Persada.
- Undang Juju., (2023). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Vienny, K., & Ariffin (2022). *The Influence of People and Price toward Customer Satisfaction at Coffee loca medan*. NCBMA (Universitas Pelita Harapan Indonesia) *The Opportunity of Digital and Technology Disruption*. Hal 460–473. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCBMA/article/view/5839>
- Zeithaml, V. A., & Bitner. (2017). *Service Marketing*. Jakarta: MC Graw Hil Education.