

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Akmal Fadillah. (2019). *Pengaruh Kualiras Pelayanan, Store Atmosphere dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Java de Café Purwokerto*. 9–25.
- Angliawati, R. Y., & Mutaqin, M. F. I. (2023). Implikasi Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Slomo Cofee Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 52–65. <https://doi.org/10.51977/sainsm.v5i1.1044>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Felix, A., De Sheng, L., Hendra, M., Tjalani, R., & Colin, V. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran Digital: Mengoptimalkan Uniqueness Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Common* |, 7.

- Fitria. (2016). Fitria. (2013).. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Khotim Fadhli, & Nia Dwi Pratiwi. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumenposkopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/684/585>
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2(1), 214–226. www.jember.umla.ac.id
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Muhajirin, & Jumaidin. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk H Group Indonesia di Kota Bima. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 197–202.

- N. Atik. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dengan Pendekatan Marketing Mix. *AmaNu: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 4(2), 192–202.
- Putra, Hendrik Tri Laksono, Kumar, Vinod., Kumar, Uma., & Dwivedi, Y. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pt. Bank Negara Indonesia Tbkdi Kcp Buaran Jakarta. *Journal of Enterprise Infation Management*, 1(55), 48–56.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- richard oliver (dalam Zeithml., dkk 2018). (2021). Kepuasan Pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Rufliansah, F. F., & Daryanto Seno, A. H. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28226>
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555–561. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>

- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Triyoko, T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Kedai Yoko. *Jurnal Daya Saing*, 8(1), 56–61. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i1.818>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manivestsi*, 3(1), 69–82.
- Wicaksana, A. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Web Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menabung Produk Digital Saving Bri Di Masa Pandemi Covid-19. *Skripsi*, 7–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Zain, T. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. *Jeam, Issn:1412-5366*, XII(1), 104–114. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1108>

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

1. Apakah tata ruang di Kedai Kopi Pariban terlihat rapih?
2. Apakah penggunaan peralatan kerja di Kedai Kopi Pariban sudah menggunakan mesin kopi?
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kopi Pariban akurat?
4. Apakah proses pemesanan di kedai kopi pariban tepat waktu?
5. Apakah karyawan sigap ketika dibutuhkan oleh konsumen?
6. Apakah karyawan selalu bersedia ketika diminta tolong oleh konsumen?
7. Apakah karyawan memiliki pengetahuan dan keahlian dalam membuat menu yang tersedia di kedai kopi pariban?
8. Bagaimana pelayanan dan kesopanan dikedai kopi pariban?
9. Apakah karyawan memiliki pemahaman terkait hal yang diinginkan oleh konsumen?
10. Apakah karyawan bersikap komunikatif terhadap konsumen kedai kopi pariban?
11. Apakah pelayanan dikedai kopi pariban memuaskan?
12. Apa yang membedakan pelayanan yang diberikan oleh kedai kopi pariban dibandingkan dengan pesaing?
13. Apa perbedaan kualitas dikedai kopi pariban dengan pesaing?
14. Apa pengaruh pelayanan yang baik terhadap kepuasan konsumen?
15. Apakah pelayanan yang diberikan pada kedai kopi pariban sesuai dengan apa yang konsumen harapkan?

16. Apakah konsumen akan melakukan pembelian ulang terhadap menu yang tersedia di kedai kopi pariban?
17. Apakah konsumen bersedia untuk merekomendasikan kedai kopi pariban kepada orang lain?
18. Apakah sejauh ini kedai kopi pariban pernah mendapat komplain dari konsumen?