

## Daftar Pustaka

### 1. Buku

- Fandy Tjiptono Ph.D. & Gregorius Chandra. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (F. Tjiptono, Ed.; 5th ed.).
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kamaluddin, I. H. A., & Patta Rapanna, S. E. (2017). *Administrasi Bisnis* (Vol. 1). Sah Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (n.d.). *Marketing management*.
- Purwanto, E. (2020). *PENGANTAR BISNIS Era Revolusi Industri 4.0*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Wijoyo, H. S. D. C. Y. A. (2021). *Pengantar Bisnis*.

### 2. Jurnal

- Gofur, Abdul (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Kurnia, I. D., & Wiwitan, T. (2023, January). Strategi Komunikasi Pemasaran Bahagia Kopi melalui Media Sosial Instagram. In *Bandung Conference Series: Public Relations* (Vol. 3, No. 1, pp. 263-269).
- Maruli, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction At The Cangkir Pertama Coffee Shop In Jalan Baru* (Vol. 10, Issue 1).

- Slamet, A. S. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada coffee shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10(2), 118-132.
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang.
- Yunus, A. ifwan. (2022). PENGARUH IKLIM ORGANASI DAN STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KERINCI. *JAN Maha*, 4(8), 1–8.