

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Pekanbaru Riau: Zanafa Publishing.
- Alam, Alicia (2023). Pengaruh *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Hi Kopi Alam Sutera, Tangerang , Banten. Repository Matana University.
- Albari, Atika, Kartikasari. (2020). *The Influence of Product Quality, People and Price on Consumer Satisfaction and Loyalty in legend coffee Yogyakarta Source. Journal AJEFB*, 3(1), 201-213.
- Alvin, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan *People* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mixue Kota Bogor. *Jurnal Ilmial Manajemen Fakultas Ekonomi (JIMFE)*. 2(7), 46-62.
- Anang, F. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Strategi)*. Cetakan Pertama. Surabaya: Qiara Media.
- Andriany, D. (2021). Pengaruh *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Donut & Coffee Manado Town Square Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Emba*, 1(4), 1030-1049.
- Andriasan. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Budi. Utama.
- Assegaff, Mohammad. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 10(2), 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Asfi, N. (2022). *The Effect of Product Quality and People Towards Customer Satisfaction at Blackcup Coffee and Roaster*. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset*, 2(9), 125-169.
- Astri, R , dkk., (2020). *Pemasaran Digital dan. Perilaku Konsumen*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis
- Astuti , M., Matondang. N .(2020), *Manajemen Pemasaran UMKM Dan Digital. Sosial Media, Edisi 1*, Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Bahrudin , M ., Zuhro , S. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas. Pelanggan. *BISNIS : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3 (1), 67-72

- Bob, S. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14 Jilid. Jakarta : Erlangga
- Buchari, A. H. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Chaniago, H. (2021). *Manajemen Ritel & Implementasinya*. Bandung: Edukasi Riset Digital.
- Deni, S., Zulfa, I. (2023) Pengaruh Strategi Pemasaran Digital, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* , 5 (3), 657-663.
- Dewi, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Boncafe *Steak and Ice Cream* Manyar di Surabaya. *Jurnal Management Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(7), 38-49.
- Dhurup, M., Mafini, C & Dumasi, T. (2019). “ *The impact of packaging, price, and brand awareness on brand loyalty: Evidence from the paint retailing industry*, “ *Acta Commercii*, 14 (1), Art.
- Ely, A. (2021). *Penataan Produk*. Surabaya: Unitomo Press.
- Evi, L. (2021). Pengaruh kualitas produk dan *People* terhadap kepuasan konsumen Kedai Warsu Coffe Café Equilibrium. *JIBEMA Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(1), 92-106.
- Fadila, D, F., Rohk, E, P., (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffeeshop Kaligarang Semarang. *Jurnal Mirai Manajemen*, 1(7), 298 – 306.
- Faizah, Nadia., Dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia *Steak And Ice Cream* Cabang Jati Semarang. *Diponogoro Journal Management*, 5(1), 30-44.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Faradisa, Isti. (2019). Analisis Pengaruh Variasi Produk , Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeshop Semarang (Icos Café). *Jurnal Manajemen*, 2(2), 1-15.
- Gracia F., Fitriana L., dan Bahrul Ulum. (2023) Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman Jr Tea. *Jurnal Manufer*, 1(1)., 147-159.

- Groover P, Mikel. (2020). *Fundamentals of Modern Manufacturing: Materials, Process, and system 4th Edition*. London: John Wiley Sons, Inc. 26.
- Halim Dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen restoran di Kawasan Lembang.
- Harman Malau. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta Publisher.
- Hasibuan Malayu S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. PT Bumi Aksara.
- Heri Sudarsono. 2020. Buku Ajar : *Manajemen Pemasaran*. CV. Pustaka Abadi.
- Hilmi Yusuf Lesmana. (2024). Pengaruh Lokasi Dan Orang (People) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada pelanggan cafe 150 Coffee & Garden Bandung). Repository.unpas.ac.id
- Hosseini, Ehsany. (2019). *Effect of People and Price on Customer Satisfaction and Commitment in Iran Café*. *International Journal Of Service Science Management*, 28(2), 517-531.
- Hurriyati, R. (2019). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Cetakan Pertama. Surabaya: Qiara Media.
- Ichsannudin dan Purnomo, Hery (2021). *Analisis Gaya Hedonis, Status Sosial, Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merk*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Immawati. (2019). *Desain Kemasan Produk dan Daya Tarik Iklan terhadap Kesadaran Merek Dan Dampaknya pada Minat Beli Ulang Teh Botol Sosro pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Tangerang*. *Jurnal Manajemen Binis*, 2(2). 311-328.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Inggit, R., Melyani, T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan The Koffee Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisni*, 25(1), 69-80
- Jalil, Ivon. (2019). *The Influence of Product and Service Quality Toward Customer Satisfaction at Fast Food Restaurant in Banda Aceh, Aceh Province*. *International Journal of Current Research*, 10(3), 517-531.

- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent*, teori dan praktek. Depok: Kharisma Putra Utama Offset.
- Kinanti, Fatma Dwi. (2019). Gambaran Hasil Pemantapan Mutu Eksternal Pemeriksaan Glukosa dan Asam Urat di Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Repository UM Surabaya
- Knoontz dan Weinrich. (2021). *Management*. Praha : Victoria Publishing
- Kotler, Philip, (2019), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing. Pearson Global Edition*.
- Kotler et al. 2022. *Marketing Management. Pearson Education Limied KAO Two KAO Park Hockham Way Harlow Essex CM17 9SR United Kingdom*.
- Kusumaningrum, Fitria Dian. (2019). Pengaruh Warna Cangkir Terhadap Persepsi Cita Rasa Minuman Kopi Pada Mahasiswa Angkatan 2018 Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Undergraduate thesis, Universitas Islam Sultan Agung.
- Kusumawardhani, B. Hema., Andhatu, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Es Krim Eleya Kota Prekanbaru Riau. *Jurnal Ekonomi*, 4(1), 105-118.
- Lovelock and Wright. (2021). *Principles of Service Marketing and Management, 2nd edition*, Prentice Hall.
- Nur, D., Prawoto. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Kenangan. *Jurnal Manajemen*, Vol. 2 No. 2 April 2023
- Sarinah, Mardalena. 2019. *Pengantar Manajemen*. CV Budi Utama.
- Sinulingga 2021. Perilaku Konsumen *Jurnal Mantik Pulau*, 17 (1)
- Kurniawan Yunus, W. (2020). Pengaruh *People* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharon. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah* 1(6), 209-223.
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*, (3)1, 57-68.

- Marsaulina, N., & Putra, R. J. (2019). Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Kepada Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Oleh Sosialisasi Perpajakan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Sunter). *Media Manajemen Jasa*, 6(1). 51-65
- Maulfi, Ayu, Retno. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Di Kota Gresik. *Jurnal Manajerial*, (4)2, 41-48.
- Novianti, Ayu (2019). Pengaruh *People* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kanasha di Kota Langsa. *Journal Of Economic, Management And Accounting*, 2(2).
- Paul et al (2019). *Consumer Behaviour, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Prastowohadi, Toni. (2020). Pengaruh Pengembangan Produk dan Promosi terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada Perusahaan Konveksi “Mentari“ di Klaten, Indonesia. *International Journal Administration, Business and Organization*, (1)1, 36-46.
- Primansyah, I. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan *people* Terhadap Kepuasan Konsumen Terhadap Produk *Ice Cream Mixue* di Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 10(2), 39-54.
- Prita, Saraswati., Srikandi, Kumadji., dan Yusri Abdillah. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan *People* terhadap Kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pelanggan coffeeshop Starbucks Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 173-186.
- Rambat Lupiyoadi. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati. (2019). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Riswanto, D. (2021). Pengaruh Harga dan *people* Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Waroeng *Steak and Shake* cabang Jl. Banteng Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 69-82.
- Resky, Dwito. (2021). Pengaruh Cita Rasa, Desain dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Gelas Ale-Ale. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, 2(2).

- R. Supomo. 2020. *Pengantar Manajemen*. Bandung : Penerbit Yrama Widya.
- Solomon, M. R. (2020). *Consumer Behaviour: Buying, Having, and Being 13th Edition, Global Edition*. Essex: Pearson.
- Sugiyono. (2022). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sukmawati, R. (2021). Pengaruh Orang Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa UNY. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 7(2), 84-99.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset.
- Varelyo, A. M., Poluan., Dkk. (2022) *The Effect of Product Quality Towards Customer Satisfaction at Blackcup Coffee And Roaster Manad*. *Jurnal EMBA*, 10(4), 608-616.
- Wahidah, N. (2019). *Komponen-Komponen yang Memengaruhi Cita Rasa Bahan Pangan*. <http://www.idazweek.co.cc/2019/02/komponen-komponen-yang-memengaruhi-cita.html>. Diakses tanggal 12 Juni 2019.
- Wisnu, A, I., Amiluddin, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). *SEIKO Journal of Management & Business*, 5(2), 2022
- Yuniarti, Yenny. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Haus Kota Bogor. 18(1), 27-37.
- Yunus, Wahyu (2020). Pengaruh *People*, Terhadap Kepuasan Konsumen di Masa Pandemi (Studi Kasus di Café Jangkar Mojoagung). *Journal Of Education and Management Studies*, 4(5), 172-187.