

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, A. F., & Lukmandono. (t.thn.). *Pengaruh Kualitas Produk, People dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Anita Family Bakery Sumenep*. 2021: Prosiding Senastitan.
- Albari, & Kartikasari, A. (2020). The Influence Of Product Quality, People and Price On Consumer Satisfaction and Loyalty In Legend Coffe Yogyakarta. *Journal AJEFB*.
- Alwi, A.-m. F., & Mulyono, J. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi, People, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan “Menantea Café” Teluk Jambe Karawang. *Jurnal Mirai Management*.
- Amrullah, S. R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Upnormal Cafe Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*.
- Angelina, T., & Elizabeth, S. M. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, People, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rujak dan Asinan Nyonya Kim. *PRMM: Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*.
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe ELS Coffee di Padang. *Jurnal Matua*.
- Berampu, L. T., Daulay, I. N., & Pangayung, A. Z. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Amal Citrabogatama (A.A Catering Pekanbaru). *Jurnal KAFEBIS*.
- Hikmah, R. N., Putra, S. S., & Digdowiseioso, K. (2023). The Influence Of Product Quality, Price Perception, And People On Consumer Satisfaction At Inspirasi Coffee Jatinegara. *MSEJ: Management Studies and Entrepreneurship*.
- Ihsan, M., Mu'tashim, & Slamet, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Coffeeshop Kota Bogor*. Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO) Vol. 10 No. 2.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Cetakan Pertama)*. Surabaya: Unitomo Press.

- Jaya, W., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, People, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kafe Family Kopi di Malang). *e – Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma*.
- Karinto, S. S., Arifin, M. Z., & Fadhli, K. (2021). *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan di Masa Pandemi*. Journal of Education and Management Studies (JoEMS).
- Kartini, S., Firdaus, R., & Rusniati. (2020). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Cafe di Banjarbaru*. Jurnal Manajemen Vol. 4 No. 1.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing: 18th Edition (Eighteenth)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management 16th Edition (Sixteenth Edition)*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kumrotin, E. L., & Susanti. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe KO.WE.COK di Solo*. J-MINID: Jurnal Manajemen Indonesia.
- Laia, A., & Sunargo. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, People, dan Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Beringin Premium Kota Batam. *Ekobis: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2019). Effect Of People and Product Quality On Consumer Satisfaction and Loyalty In Violate Cafe Samarinda. *Journal IJEBAR*.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, People dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Kabalu*. Jurnal Ilmiah Bina Manajemen (JIBM) Vol. 3 No. 2.
- Mulyani, N. I., & Amirudin. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ES TEH INDONESIA Cabang Cipadu Tangerang. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*.
- Oktavian, B. Y., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Dewan Kopi Pati). *FOKUS EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ekonomi*.

- Paulus Rau, G. Y., Tumbuan, W. J., & Gunawan, E. M. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Koel Manado. *Jurnal EMBA*.
- Pride, W. M., & Ferrel, O. C. (2019). *Marketing (20th Edition)*. Cengage Learning.
- Rachmawati, I. K. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Marketing Relationship di Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan (JMDK).
- Riinawati. (2019). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Romadhoni, B., Ibrahim, & Mauliana, D. (2023). Efek Kualitas Produk, People, Diskon dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Domino's Pizza Boulevard Makassar. *e-Journal Al-Buhuts*.
- Sambara, J., Tawas, H. N., & Samadi, R. L. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, People dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe 3.A.M Koffie Spot*. Jurnal EMBA.
- Saraswati, P., Kumadji, S., & Abdillah, Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan dan Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan Coffee Starbuck Surabaya*. Jurnal administrasi Bisnis .
- Sudarsono. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafarudin, A. (2021). The Effect Of Product Quality On Consumer Satisfaction Implication On Customer Loyalty In Moza Cafe Bandung. *Ilomata International Journal Of Tax & Accounting*.
- Tibrani, & Hakim, L. (2022). *POKOK-POKOK PEMASARAN: Upaya Memahami Manajemen Pemasaran*. CV. Wawasan Ilmu.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian Ed 1*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*. 1st Published.

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2023). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Tussifah, H., & Navitsha, N. P. (2021). The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction at Roya Café Mantingan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*.
- Zainurossalamia, Z. S. (2020). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Strategi*. Nusa Tenggara Barat: Forum Pemuda Aswaja.