

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Muin. (2023). Metode penelitian kuantitatif.
- Hasibuan, M. S. P. (2022). Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah. PT Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2023). Dasar-dasar manajemen. PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). Service, quality & satisfaction. Andi.
- Wardhana. (2024). Manajemen pemasaran. CV Pustaka Setia.
- Widyawati, N., dkk. (2024). Pengantar ilmu administrasi bisnis. Gemilang Press Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Wilson, A. (2021). Services marketing: Integrating customer focus across the firm.

Jurnal

- Adawiyyah, R., Rachman, M. M., & Sulistyawan, E. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi. *Journal of Sustainability Business Research (JSBR)*, 3(2), 78–85.
- Amanda, P. R., & Eka, P. S. (2024). Jurnal Widya Jurnal Widya. *Jurnal Widya Citra*, 1(4), 1–14.
- Anita, A., & Susanti, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan suasana café terhadap kepuasan konsumen (Survei pada konsumen Café J'kopi di Pati). *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 131–140.
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Café Els Coffee di Padang. *Matua Jurnal*, 4(2), 215–226.
- Gunawan, I., & Hasanah, H. (2019). Kuantitatif Imam Gunawan. *At-Taquaddum*, 8(1), 29.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Ko. We. Cok di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1–13.
- Laia, A., & Sunargo, S. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ekuitas merek terhadap kepuasan pelanggan di Café Beringin Premium Kota Batam. *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 10(2), 175–184.

- Maulana, A. A., & Hadita, H. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kopi Tuku Bekasi Utara. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 108–118.
- Munawaroh, S., & Alvionita, M. (2025). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pelanggan Svasana Cafe Berau. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 8(1), 19–29.
- Nurjayanti, D. D., & Nurhayaty, E. (2024). Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) pada PT TIKI Ekspedisi Cabang Jakarta Barat. *E-Proceeding FTI*.
- Onata, I., & Mukaram. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Applied Business and Administration Journal*, 2(2), 1–9.
- Rizky, M. L., & Suyuthie, H. (2024). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa*, 2(4), 259–269.
- Sari, K., Asri, H. R., Gisijanto, H. A., Kencana, A. P. P., & Ramadhan, I. C. (2023). Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction Using Expectation Confirmation Model and SERVQUAL. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(3), 812–817.
- Sari, N. K., Aliami, S., & Leksono, P. Y. (2023). Analisis kepuasan konsumen.
- Sartika, D., & Mulyadi, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan café terhadap kepuasan pelanggan.
- Taufik, H., Ramdansyah, A. D., & Zulkarnain, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1–24.
- Urfany, N., & Muthohar, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (Studi pada konsumen Tokopedia). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 273–284.
- Winata, P. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan Burger.