

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul Tria Lestari, Khalid Iskandar. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah." 3(2).
- Anggitaningsih, Retna. 2023. "Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman Tentang Produk, Dan Keragaman Item Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Di Wilayah Kota Surabaya." *Reinforce Journal of Sharia Management* 2(1):1-17
- Alam dan Alicia (2023) Pengaruh People Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Hi Kopi Alam Sutera, Tangerang , Banten Sumber : Repository Matana University <http://repository.matanau.ac.id:8080/xmlui/123456789/1184>
- Anwar, Muhammad. 2022. Pengantar Dasar Ilmu Manajemen. Kencana.
- Armstrong, Gary, Philip Kotler, and Marc Oliver Opresnik. 2023. *Marketing: An Introduction, Global Edition, 15th Edition*. Pearson.
- Asfi Rahayu Nupus (2023) Pengaruh Kualitas Produk Dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan (survei pada pelanggan Sorekini coffee) Sumber : repository.unpas.ac.id/65192
- Ayu, Suci Dara, and Rosa Lesmana. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut." *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 59-71.
- Dalilah, Nur. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk , Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopi Kenangan." 2(2):186–97. doi: 10.55123/mamen.v2i2.1774.
- Eltantian, Yoanistha Yuliani, Yoseph Darius Purnama Rangga, and Nunsio Handrian Meylano. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Rindu Lokaria." *PROJEMEN: Jurnal Program Studi Manajemen Vol.10, No.3 September 2023 e-ISSN: 2686-1445*
- Fandy Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran*. CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2022. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. CV Andi Offset.
- Finthariasari, Meilaty, Sri Ekowati, and Roy Krisna. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen." *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2) 149-159.
- Firmansyah, and Mahardhika. 2020. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- George R. Terry. 2021. *Principles of Management 8th Edition*.
- Hanafiah, Hafidz. 2023. "Literature Review the Existence of Marketing Products."

280–86.

- Hawkins, Del I., and David L. Mothersbaugh. 2022. *Building Marketing Strategy Consumer Behavior*.
- Hilmi Yusuf Lesmana (2024) Pengaruh Lokasi Dan Orang (People) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada pelanggan cafe 150 Coffee & Garden Bandung) Sumber : Repository.unpas.ac.id
- Herdioko, Jonathan, and Valencio Luwiska W. 2023. “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 15(2):97
- Hr, Shifa Nurfitri. 2026. “Pengaruh *People* Dan *Physical Facilities* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mixue Ciparay.” 9(2):490–98.
- Hurriyati, Ratih. 2021. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Indah Ismaya. 2021. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Donat Kentang Sei Belutu.” *Jurnal Administrasi Bisnis*, 180-187.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Intan, Dian Retno, Litna Nurjannah Ginting, Khairul Fahmi Purba, and Rahmad Suryanto Pirngadi. 2024. “Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Produk Dan Atmosfir Toko Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen.” *JBK Jurnal Bisnis & Kewirausahaan Volume 20 Issue 01, Year 2024 ISSN (Print) : 0216-9843 ISSN (Online) : 2580-5614*
- Jannah, Safira Aqiila, and Kristina Anindita Hayuningtias. 2024. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 7 No 1, Januari 2024 E-ISSN : 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259*.
- Karinto, Syerla Sylvia, Muhyiddin Zainul Arifin, and Khotim Fadhli. 2021. “Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Physical Evidence Terhadap Kepu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Masa Pandemi (Studi Kasus Di Café Jangkar Mojoagung).” 4(5).
- Wirtz,Lovelock. 2022. *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9th edition. World Scientific*
- Keiren Divya Apriessa (2024) Pengaruh kualitas produk dan people terhadap kepuasan pelanggan ai-cha cabang logam kota bandung <https://repository.unpas.ac.id/69805/>
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2019. *Principles of Marketing. Pearson Global*

Edition.

- Kotler, Philip, Gary Armstrong, and Sridhar Balasubramanian. 2024. *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, Philip, and Alexander Chernev Keller, Kevin Lane. 2021. *Marketing Management Sixteenth Edition*. Pearson.
- Kotler, Philip, Lane Kevin Kelller, and Alexander Chernev. 2022. *Marketing Management 16e*. Pearson.
- Kwosierra, Vienny. 2022. “The Influence of Service Quality, Food Quality, and Price toward Customer Satisfaction at Coffee Loca Medan.” (2017):460–73.
- Lupiyoadi., Rambat. 2018. Manajemen Pemasaran Jasa. *Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maimunah, Siti. 2021. “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen.” *Jurnal Manajemen* 57–68.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Nurhayaty, Maria. 2022. *Marketing Mix and Business Strategy*. Yogyakarta: Gava Media.
- Oktavian, Bayu Yudi, and Euis Soliha. 2022. “Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Dewan Kopi Pati).” *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 167-183.P-ISSN: 1907-1603 E-ISSN: 2549-8991 4:167–83.
- Parassih, Elfa Karin, and Eko Harry Susanto. 2021. “Pengaruh Visual Packaging Design (Warna, Bentuk, Ukuran) Dan Packaging Labeling (Komposisi, Informasi Nilai Gizi, Klaim) Terhadap Purchase Intentions Produk Makanan Dan Minuman Dalam Kemasan Di Jakarta.” *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan – Universitas Tarumanagara*.
- Poluan, V. A. M., and M. V. J. Tielung. 2022. “The Effect Of Product Quality And Product Price Towards Customer Satisfaction At Blackcup Coffee And Roaster Manado.” 10(4):608–16.
- Richard L. Daft, Dorothy Marcic. 2023. *Understanding Management, 12e*.
- Ricky W.Griffin. 2022. *Fundamentals Of Management - 8th*.
- Rizky, Muhammad Luthfi, and Hijriyantomi Suyuthie. 2024. “Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa Volume. 2 No. 4 Agustus 2024* (4).
- Robbins, Stephen P., Mary Coulter, and Lori K. Long. 2024. *MANAGEMENT 16E*. Pearson.
- Rusdiana. 2020. *Kewirausahaan Teori Dan Praktik (2nd Ed.)*. CV. Pustaka Setia.

- Salimmadi, Mohammed. 2023. "Mediating Role of Customer Trust in the Relationship between Service Quality and Customer Loyalty: Empirical Evidence from Iraqi Banking Customers." (June):252–72. doi: 10.46970/2023.29.2.12.
- Saraswati, Prita. 2022. "Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Coffee Shop Starbucks Di Surabaya Dan Kuala Lumpur)." 14(1):1–8.
- Septiani, Mimatul Risma, Maria Agatha, and Sri Widyanti. 2023. "DIMSUM RATU KALIDAWIR TULUNGAGUNG." 2:2103–13.
- Solomon, Michael R., Greg W. Marshall, Elnora W. Stuart, and W. Greg. 2022. *Marketing Real People, Real Choices ELEVENTH EDITION*. Pearson.
- Sudaryono. 2022. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA BANDUNG.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA BANDUNG.
- Sutardjo, Agus, and Meri. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Els Coffee Padang." *Jurnal Matua Vol 4, No.2 Hal 215- 226*.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. 2022. *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wannahar, Karvin Shinta Laily, and Farida Indriani. 2023. "PENGARUH Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampak Loyalitas Pelanggan Brand Zara." 17(6):3414–25.
- Wibowo. 2022. *Manajemen Kinerja (Edisi Ke-6)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Yudita, Muhammad Aldo. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Vol 10 No 10 (2021): Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Yuniarti., Yenny. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen."
- Yusuf, Cecep Haryoto, Nazifah Husainah, and Nuraeni. 2022. *TEORI MANAJEMEN*.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D. .. 2020. *Service Marketing : Integrating Customer Focus across the Firm*.