

DAFTAR PUSTAKA

- Abdichianto, V. V., & Ruslim, T. S. (2024). *Fostering Loyalty: Investigating The Coffee Shop With Satisfaction As An Intervening Variable*. *International Journal of Application on Economics and Business*, 2(3), 1-14. <https://doi.org/10.24912/ijaeb.v2i3.1-14>
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV Penerbit Qiara Media.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2019). *Pengantar manajemen pemasaran*. Deepublish.
- Azura, P. A., & Cholid, I. (2024, April). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Coffee Shop* Tebing Senja. Id. In *MDP Student Conference* (Vol. 3, No. 2, pp. 757-761). <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v3i2.7359>
- Barus, A. C. B., & Nisa, P. C. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(5. D), 46-65. <https://doi.org/10.4554/jiwp.v11i5>
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228–232. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.496>
- Dewi, L., & Putri, S. H. (2022). *Service quality, customer value, and price to consumer satisfaction at kopi kenangan coffee shop*. *International Journal of Social Science*, 1(6), 987-992. <https://doi.org/10.53625/ijss.v1i6>.
- Dewianawati, Dwi, et al. 2023. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Badung: CV. Intelektual Manifes Media. Ed.). YAYASAN PENDIDIKAN CENDEKIA MUSLIM.
- Elliyana, E., Simarmata, H. M. P., Sudarmanto, E., Purba, B., Hasibuan, A., Sisca, Nugraha, N. A., Revida, E., Purba, S., Ferinia, R., Tanjung, R., & Silalahi, M. (2022). *Perilaku Konsumen*. Yayasan Kita Menulis.

- Fakhrudin, A., Roellyanti, M. V., & Awan. (2022). *Bauran Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Febrianur, I. F., Putra, S., & Panjaitan, R. (2023). *Strategi membangun loyalitas merek: Tinjauan komprehensif terhadap program loyalti digital, brand love, dan kemudahan konsumen dalam era smartphone*. Bandung: CV Widina Media Utama.
- Ge, Y., Yuan, Q., Wang, Y., & Park, K. (2021). *The structural relationship among perceived service quality, perceived value, and customer satisfaction-focused on starbucks reserve coffee shops in Shanghai, China*. *Sustainability*, 13(15), 8633. <https://doi.org/10.3390/su13158633>
- Gultom, I., & Samosir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Evony Coffee Shop Siantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 3(1), 56-62. <https://doi.org/10.36985/6hc70b85>
- Gunawan, B. G., & Widoadmodjo, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Kopi Tuku di Tangerang dan Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(2), 172. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i2.17844>
- Halim, Fitria, et.al. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Yayasan Kita Menulis.
- Hanafi, I., & Sundari, E. (2023). *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Pekanbaru: UIR Press.
- Handayani, E. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Hartini, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.
- Hutahaean, W. S., & SE, M. T. (2021). *Dasar manajemen*. Ahlimedia Book.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iswahyudi, M. S., Budaya, I., Purwoko, Riswanto, A., Lestari, A. A., Widawati, E., Zahara, A. E., Ardyan, E., Nurchayati, Efdison, Z., Trilakshmi, N., Damayanti, F., & Lova, A. N. (2023). *Manajemen Pemasaran: Strategi dan Praktek yang Efektif*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

- Juanim. (2020). Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & LISREL (Risa Trisnadewi, Ed.).
- Kartika, N. L. D., Semara, I. M. T., & Sudarmawan, I. W. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(9), 1598–1606. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i9.881>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (17th Global ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th Global ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (15th Global ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th Global ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th Global ed.). Pearson.
- Kotler, P., Kevin Lane, K., & Alexander, C. (2022). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Lepojević, V., & Đukić, S. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty in the Business Market – An Empirical Study in the Republic of Serbia. *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, 15(3), 245–256. [DOI: 10.22190/FUEO1803245L](https://doi.org/10.22190/FUEO1803245L).
- Loestefani, V., Poan, R., Rahardjo, B. S., & Wardhana, A. K. (2022). *Service Quality and Product Quality as An Influence on Customer Loyalty at Naturalis Koffie*. *FIRM Journal of Management Studies*, 7(2), 211-236. <https://doi.org/10.33021/firm.v7i2.3876>
- M. Yusuf, C. H. N. H. dan N. (2023). TEORI MANAJEMEN (Jenofri Mardian, Manap, Abdul, et.al. 2023. Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar dan Strategi). Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Masunggang, E. T., Apriani, E., Martaria, L., Zuntika, S., & Syahputro, S. B. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Saturasi Coffee Dealer. *Jurnal Adijaya Multidisplin*, 1(06), 1246-1253.
- Melati. (2021). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish

- Mesquita, F. D. R., & Jaya, R. C. (2024). Pengaruh digital marketing dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas Tais Market Dili. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 1134–1146. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i2.4186>
- Misra, I., Diah Wulandari, M. S., Sos, S., & Rahma, M. S. E. (2024). Manajemen Pemasaran Konsep dan Teori (Muzalifah, Ed.). K Media.
- Muslimin, I. & Patulak, L. E. (2023). *Buku ajar manajemen pemasaran*. Kendari: Universitas Halu Oleo.
- Nabila, A. P., Zahra, Z., & Rosihana, A. D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Coffee Shop Triple Market Kemang Pratama Bekasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 308-320. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17092118>
- Nainggolan, J. M., Saragih, A. M., Simanungkalit, E., Jumjuma, J., & Nursiah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee Shop Cold N Brew Medan. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 2(4), 344-352. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v2i4.2627>
- Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli*. Atalya Rileni Sudeco.
- Nugraha, N. A., Sudarmanto, E., Hasibuan, A., Simarmata, H. M. P., Tanjung, R., Silalahi, M., Ferinia, R., Revida, E., Purba, B., Sisca, & Purba, S. (2021). *Perilaku Konsumen: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis dan Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Oktavia, F., & Indriyani, S. (2022). *Perception of value and quality of service to customer satisfaction at coffee shop in Bandar Lampung*. *Peradaban Journal of Economic and Business*, 1(1), 17-24. <https://doi.org/10.59001/pjeb.v1i1.4>
- Paul, J Peter and James H. Donnelly. (2020). A Preface to Marketing Management. Twelfth Edition. New York: McGraw Hill.
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran jasa pariwisata (Dilengkapi dengan model penelitian pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahman Tanjung, A. T. Mawati, R. Ferinia, N. A. Nugraha, H. M. P. Simarmata, E. Sudarmanto, A. Hasibuan, I. K. Dewi, D. Gandasari, B. Purba, S. Purba, & M. Silalahi. (2021). *Organisasi dan Manajemen*. Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhan, M. S., & Rahman, B. (2020). *Citra Merek dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan: Kajian Terkait Pengaruh Pelayanan Hotel di Kabupaten*

Aceh Tengah. Penerbit Buku dan Jurnal.

- Ritonga, W. (2020). *Manajemen Pemasaran* (Yoseph Benny Kusuma, Ed.). Muara Karya.
- San, V., Kijkasiwat, P., & Abbasi, A. (2022). *Understanding service quality and price fairness to customer loyalty in the coffee shop industry in Thailand*. *International Journal of Social Science Research*, 4(1), 505-518. <http://myjms.mohe.gov.my/index.php/ijssr>
- Sari, Y. P., Suharyat, Y., Graciafernandy, M. A., Sungkawati, E., Suwitho, Huda, E. Z., Luhglatno, Nursalim, A., Indrawati, M., Istiyanto, B., Sudirman, A., Prasetya, P., Menarianti, I., Polimpung, L. J. C., Susilawati, & Putri, D. E. (2024). *Loyalitas Pelanggan*. CV Eureka Media Aksara.
- Satriadi, Y., Marliza, N., Syahputra, S., Kurniawan, R., Haryono, A., Yusup, M., Purba, B., Sudarmanto, E., Nurhayati, P., Revida, E., Simarmata, H. M. P., & Arifin, A. S. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Schouten, F. S., Usvita, M., Arifin, H. A. A., Reken, F., Aswin, U. R., Putri, K. A. S., Lestari, F., Sari, M. R., Prayoga, I. A., Supangat, Huda, A. N., & Sanjayawati, H. (2025). *Manajemen pemasaran jasa*. CV. Gita Lentera.
- Septiano, R., Defit, S., & Yulasmi. (2023). *Meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pelanggan*. CV. Gita Lentera.
- Setiyawami, H. U., Bagenda, C., Wakhyuni, E., Amane, A. P. O., Lie, D., Susanti AS, M., Usadha, I. D. N., Rosharita, Panjaitan, F., Sriharyati, S., Lestari, D. S., Mustikarini, C. N., Wardhana, A., & Islamud. (2023). *Kepemimpinan dan Teori Organisasi: Teori dan Konsep*. CV Media Sains Indonesia.
- Sinulingga, N. A. B., & Sihotang, H. T. (2021). *Perilaku konsumen: Strategi dan teori* (Vol. 1). IOCS Publisher.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Suhandy, W., & Widoatmodjo, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Janji Jiwa. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(2), 201-206. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i2.17927>
- Sulistiyowati, W. (2020). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA Press.

- Susanto, P. C. (2022). "Services Marketing," dalam *Service Management: Theoretical and Practical Approach*, hlm. 127 dan 129. Media Sains Indonesia. Buku tersebut terbit Mei 2022.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Suharyati, Mulyani, Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., Lestari, F. P., Irawati, N., Octaviani, L. K., Bakar, R. M., Musafir, & Dewi, I. C. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Takwim, R. I., Asmala, T., & Johan, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5617-5622.
<https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.2093>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2021). *Penetapan Harga Manajemen*. Cetakan Pertama. Slema: Gramedia
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tsalatsa, M. A., & Sudarwanto, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Kafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1464–1471.
<https://doi.org/10.26740/jptn.v9n3.p1464-1471>
- 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*, 9(1), 69-86.
<http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v9i1.10350>
- Utama, Andyan Pradipta. 2023. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar Dan Ruang Lingkup*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Wardhana, A. (2024). *Manajemen Pemasaran*. CV Media Sains Indonesia.
- Warnadi, & Triyono, A. (2019). *Manajemen pemasaran*. Deepublish.
- Werdiningsih, R., Munawar, Z., Ernayani, R., Cahyadi, N., Nurkadarwati, Afranda, M., Khasanah, Achmad KM, H. M., Muthalib, D. A., & Rini, A. S. (2023). *Konsep Dasar Teori Organisasi*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

- Widiana, M. E. (2020). E-Book Pengantar Manajemen (Yudi Sutarso,Ed.). CV. Pena Persada.
- Widiawati, K., & Santoso, N. E. (2021). Implementasi pelayanan prima resepsionis pada PT Citra Heavy Industries. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 19(1), 17–32. <https://doi.org/10.36080/js.v19i1.1343>
- Yuanitasari, A. R., Jualiati, R., & Praharjo, A. (2022). The Influence of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction at Janji Jiwa Coffee Shop Malangg. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(04), 280-289. <https://doi.org/10.22219/jamanika.v2i04.23699>
- Yulius, Yudi. 2023. Pengantar Dasar Strategi Pemasaran Jasa. Bandung: Widina Media Utama.
- Zahara, R. (2025). *Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Mitra Cendekia Media.