

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, P. D., Sani, M., Athanya, N., Irnawati, & Rahmadsyah, A. (2024). Pengaruh Kualitas Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Liu's Nelayan Di Cemara Asri Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v2i10.2690>
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5.
- Amalia, E., & Arieta, S. (2024). *Kajian Fenomenologi Budaya "Mengopi" Mengangkat Pamor Kopi Lokal Sekanak Kopi Para Raja*. 3(1). <https://doi.org/10.59193>
- Amin, F. N., Garancang, S., & Abunaw, K. (2023). *Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian*. 14.
- Apriliya, S., Djaelani, A. K., & Asiyah, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Petong Cafe & Art House Andonosari Kabupaten Pasuruan)*. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Bintari, wulan P., Udayana, & Maharani, D. B. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20.
- Boesroh, R. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Shop Nagata Kopi Tiam. *Berkala Ilmiah AGRIDEVINA*, 13(1). <https://doi.org/10.33005/agridevina.v13i1.4441>
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02).
- Budiono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan

- Konsumen di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7.
- Bunga Pertiwi, A., Ali, H., & Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 537–553. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.63>
- Cahyo, A. S. T., Tulhusnah, L., & Pramitasari, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Cafe And Resto Azalea. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(6), 1234. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i6.2174>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*.
- Cooper, D., & Schindler, P. (2020). *Business Research Methods* (13th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Dalilah, N., & Prawoto, P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Kenangan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 186–197. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i2.1774>
- Damaiyanti, A., Hildayanti, S. K., & Veronica, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 125–136. <https://doi.org/10.36546/jm.v11i2.888>
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 5(2), 76–85. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2.1834>
- Desri, S., Fitriandi, Yollanda, F., & Zulfitri, V. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Di Kota Payakumbuh. *Journal Of Social Science Research*, 4.
- Dewi, T. F., & Mubarok, A. (2024). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, dan Harga Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui

- Kepuasan Pelanggan. *Permana : Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 16(1), 69–94. <https://doi.org/10.24905/permana.v16i1.352>
- Fadillah, S., Marpaung, Zulkaidah Siregar, H., Abdillah, F., Fadilla, H., Arif, M., & Manurung, P. (2023). *Dampak Transformasi Digital terhadap Inovasi Model Bisnis dalam Start-up Teknologi*.
- Firmansyah, F., & Haryant, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa, Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishing. <http://repository.iainmadura.ac.id/726/1/Buku%20MANAJEMEN%20KUALITAS%20jASA%202019.pdf>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 (untuk penelitian empiris)*. UNDIP.
- Gita, C., Rahmawati, E. D., & Gunaningrat, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Di Fun House Resto. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(5), 161–175. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i5.189>
- goodstats. (2022). *Kedai Kopi Lokal Terfavorit di Indonesia*.
- 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>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2021). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Annabel Ainsco.
- Haninda, R. N., Winari, E., & Jamiyanto. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Merr Surabaya. *Yos Soedarso Economics Journal (YEJ)*, 6.
- Hud, N. F., & Putri, D. K. P. (2024). *Eksistensi Budaya Minum Kopi Pada Generasi Millenial*. 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i2.25823>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2021). *Principles Of Marketing Eight European Edition*. Erlangga. [https://opaclib.inaba.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=3127&keywords=](https://opaclib.inaba.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3127&keywords=)

- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>
- Kurniyawati, E., & Anggadha, R. F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). In *Jurnal Baabu Al-ilmu* (Vol. 5, Issue 2).
- Kurniyawati, E., & Ratno, A. F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). In *Jurnal Baabu Al-ilmu* (Vol. 5, Issue 2).
- Kusumawanti, A. D., & Chaniago, R. H. (2024). *Implementasi Strategi Digital Marketing Pada Perilaku Gen Z Sebagai Konsumen (Studi Pada Konsumen Interaksi Space Coffee Shop Depok)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36782/arunika.v2i02.373>
- Lukia, J., Suci, Z., Wikaningtyas, U., Juniarti, S., Zuraida, L., Wikaningtyas, S. U., Manajemen, P., Widya, S., & Yogyakarta, W. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* (Pada Bento Kopi). In *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Wiya Wiwaha* (Vol. 2, Issue 2).
- Lukman Hakim, A., Nur Faizah, E., Wahyuningsih, Y., & Megasyara, I. (2020). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pada loyalitas pelayanan: Tinjauan Penelitian. In *Management, and Business Research* (Vol. 3, Issue 2). Online. [www.jember.umla.ac.id](http://www.jember.umla.ac.id)
- Madjowa, I. S., Levyda, L., & Abdullah, S. (2023). Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen. *Jesya*, 6(1), 184–193. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.909>
- Manap, A., Sani, I., Sudirman, A., Noviany, H., Rambe, T. M., Raflina, R., Adnan, Y., Abdurihim, Fajar, F., Pujilestari, S., Mulyana, I. K. E., & Widiati, E. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar dan Strategi)*.

- Masunggang, E. T., Apriani, E., Martaria, L., Zuntika, S., & Syahputro, S. B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Saturasi Coffee Dealer. *Adijaya Jurnal Multidisiplin*, 1.
- Mirandasari, N. M., & Firmansyah, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management Studies and Entrepreneurship (MSEJ)*, 5.
- Nanglares, G., & Aji, K. I. D. (2024). Kompetensi Komunikasi Interpersonal Karyawan Coffee Shop Delapan Meter dan Toko Kopi Bersaudara dalam Interaksi dengan Pelanggan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(9). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i9.2404>
- Prastyo, T., & Hartiningtyas, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Graha Air Minum Isi Ulang Tirta Segah Trenggalek melalui Kepuasan Pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 211–228. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i1.218>
- Puspaningrum, A. (2021). *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan : Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Putri, F. N., & Nainggolan, B. M. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Panorama Nusantara*, 17.
- Qomarsyah, M. M., Mahyarni, M., & Romus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 2(1), 31–39. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v2i1.1367>
- Rahadi, R. D. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Wijonarko, Ed.). Lentera Ilmu Madani.
- Rahmadiane, G. D., Utami, E. U. S., & Widiанти, H. (2022). Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 13.

- Ranjani, H. A., & Prabowo, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* pada J&T Express (Studi pada J&T Express di Kota Sidoarjo). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4299–4311. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.882>
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan* (B. Suharto, Ed.; 1st ed.). Pustaka Ilmu.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 5(1), 109. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>
- Rosyidah, E., & Masykuroh, E. (2024). Memahami Strategi dan Mengatasi Tantangan dalam Penelitian Metode Kuantitatif. *Syntax Idea*, 6(6), 2787–2803. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i6.3748>
- Ryadi, D. D., Elvia, D., Sefriana, D., Damanik, E. P., Amalia, F. A., Astuti, R. V., Prasetya, G. A., Marccela, S. R., Chyntia, M., Sijabat, M., Manik, V. G., Ghaisani, S., & Sajidah, A. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Mikro Umaku Shoe* (Vol. 28).
- Safitri, D., Nurikhsan, F., & Indriane, W. S. (2020). Fenomena Coffe Shop Di Kalangan Konsumen Remaja. *Widya Komunika*, 9(2), 137. <https://doi.org/10.20884/1.wk.2019.9.2.1962>
- Sari, P. yane, Suharyat, Y., Sungkawati, E., Suwitho, Zia'ul, H. E., Luhgiatno, Nursalim, A., Indrawati, M., Istiyanto, B., Sudirman, A., Menarianti, I., Polimpung, C. J. L., Susilawati, & Eka, P. D. (2024). *Loyalitas Pelanggan*.
- Sari, R. S., & Yusuf, A. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Archeries Tangerang Selatan. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 2(4).
- Septiyani, A. D., & Soedjoko, D. K. H. (2024). Analisis Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tribe Kopi Kediri. *Simposium Manajemen Dan Bisnis*, 3.

- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cillo Coffe. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(10.46306/vls.v3i2). <https://doi.org/10.46306/vls.v3i2>
- Simbada Tangerang Selatan. (2023). *Jumlah Usaha Jasa Makanan Dan Minuman Menurut Jenis Dan Kecamatan*. <https://simbada.tangerangselatankota.go.id/dataset/jumlah-usaha-jasa-makanan-dan-minuman-menurut-jenis-dan-kecamatan-2022/resource/527ba457-acb7-477e-b681-3cf7e9f7c2ae>
- Sinulingga, A. T. H., & Putra, H. T. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Toko Buket Anorra Di Kota Cimahi. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 1963–1976. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.12003>
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, M. F. A., Anto, A. M., Kusuma, E. P. G., Rahmasari, F. L., Surhayati, Mulyani, Aryani, N., Hadi, P., Manggabarani, S. A., Lestari, P. F., Irawati, N., Octaviani, K. L., Bakar, M. R., Musafir, & Dewi Chrisyanti, I. (2023). *Loyalitas Pelanggan* (E. Damayanti, Ed.; 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiharto, S., & Wijaya, R. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth Siwalankerto-Surabaya*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta.
- Suriadi, Sulistyio Budi Utomo, Rendro Laksmono, Rudi Kurniawan, & Loso Judijanto. (2024). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 507–513. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1940>

- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yunita, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima* (A. Diana, Ed.; 1st ed.). Andi. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=6n6REAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=info:b18LdM5L3kgJ:scholar.google.com&ots=GtE9pMNfux&sig=iHotdtC4t9UeB1r-IHRBhTs8KFM&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=6n6REAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=info:b18LdM5L3kgJ:scholar.google.com&ots=GtE9pMNfux&sig=iHotdtC4t9UeB1r-IHRBhTs8KFM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Top Brand Award. (2024). *Laporan Data Top Brand dari Komparasi Brand Index Kategori Makanan dan Minuman dengan Sub Kategori Kedai Kopi*. [https://www.topbrand-award.com/komparasi\\_brand/bandingkan?id\\_award=1&id\\_kategori=2&id\\_subkategori=730](https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=2&id_subkategori=730)
- Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islam*.
- Westland, J. C. (2022). Information loss and bias in likert survey responses. *PLOS ONE*, 17(7), e0271949. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0271949>
- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Seta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. *Jurnal Ilmiah Akutansi Keuangan Dan Bisnis*, 2.
- Yanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Yulianti, M., ASNAINI, S. W., & Silitonga, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Cafe Taman Ide). *Journal Of Communication Education*, 18(2), 122–129. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v18i2.402>



Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *Intervening*. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3.

Zebua, E., & Tanjung, Y. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Rumah Sakit Estomihi Medan. *Jurnal Riview Pendidikan Dan Pengajaran*.

