

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, dan Yulia Hastuti. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 9 (1), Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Pase Langsa.
- Afshar, A.J., Gasti, M A.H., Mirdamadi S.A., Nawaser K., dan Khaksar, S M.S (2011). Study the Effect of Customer Service And Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of humanities and Social Science*. University of Pune, India.
- Amin, Widjaja Tunggal. (2012). *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chiguvi, D. (2016). Impact of Total Quality Management on Customer Satisfaction in the Retail Sector: Case of indigenous Supermarkets in Botswana. *European Journal of Business and Management*.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Second Edition. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Darsono, L. I. (2017). Loyalty and Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisa Loyalitas Pelanggan. *Kinerja*, 8(2).
- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Delgado, E., Muneura, J.L., dan Yague, MJ. (2011). Development And Validation Brand Trust Scale. *International Journal of Market Research*, 45(1).
- Fornell, C., dan Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1).
- Gantara, Gery. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(1).
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Genoveva. (2016). Analyzing of Customer Satisfaction and Customer Loyalty Based on Brand Image and Perceived Service Quality. *Journal of US-China Public Administration*, 12(6).

- Ghozali, Imam. (2011). *Structural Equation Modelling, Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I dan Latan, H. (2015). *Partial Least Square (Konsep, Tehnik, dan Aplikasi) menggunakan program SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gould, G. (1995). Why it is customer loyalty that counts (and how to measure it). *Managing Service Quality*, Vol. 7 (4).
- Griffin, E. (2012). *In A First Look at Communication Theory (p. eight edition)*. Amerika: McGrew Hill.
- Griffin, Ricky W., dan Moorhead, Gregory. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations. Eleventh Edition*. USA: South Western.
- Gunawan, Rachmat., dan Azhar, Deni. (2020). Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor. *Jurnal Visionida*, 6(1).
- Gursoy, D., Chen, J.S., dan Chi, C.G. (2014). Theoretical Examination of Destination Loyalty Formation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(5).
- Hair, Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., dan Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*: Sage Publications.
- Hair, J.F., Tomas, G.M.H., Ringle, Christian M., dan Marko Sarstedt. (2014). *A Primer Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Los Angeles: SAGE Publication Ltd.
- Hamidi, Darmidi. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Harcahyani. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimoderasi Oleh Variabel Nilai*. Yogyakarta: Tesis Universitas Pembangunan Veteran Nasional.
- Hasan, Ali. (2013). *Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hennig, Thureau, Thorsten., dan Klee, Alexander. (1997). The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical

- Reassessment and Model Development. *The Journal of Psychology & Marketing*, 14 (8).
- Hidayat, R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 11(1).
- Husodho, Widyaninggar Resti. (2017). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun. *EQUILIBRIUM Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 3 (2).
- Ibis. (2011). *Ibisworld industry report coffee and snack shops in the US*. Diakses pada tanggal 22 Februari Tersedia: <http://www.ibisworld.com>
- Ibrahim, Budi. (2011). *Total Quality Management: Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Igiasi, Teguh Setiandika. (2017.) Kedai Kopi Sebagai Ruang Publik : Studi Tentang Gaya Hidup Masyarakat Kota Tanjung Pinang. *Jurnal Vol 1 No.1 Juni 2017. ISSN : 2580-7439*.
- Istijanto, Oei. (2011). *Riset Sumber Daya Manusia. Gramedia Pustaka Utama. Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kartajaya, Hermawan. (2016). *Hermawan Kartajaya On Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT Mizan.
- Khotler, Philip. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kock, N., dan Hadaya, P. (2018). Minimum Sample Size Estimation in PLS-SEM: The Inverse Square Root and Gamma-Exponential Methods. *Information Systems Journal*, 28(1).
- Kordick, J. A. (1998). Doing well by doing good in Ford Parts and Service Divisions (Eds.): Internal documentation of the Ford Motor Company of a presentation at the 13. *Automotive News World Congress in Detroit*.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management the Millenium Edition, 11th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall*.
- Ladhari, R., Souiden, N., dan Ladhari, I. (2011.) Determinants of Loyalty and Recommendation: The Role of Perceived Service Quality, Emotional Satisfaction and Image. *Journal of Financial Services Marketing*, 16(2).

- Lee, W. S., Moon, Joonho., dan Song, Myungkeun. (2018.) Attributes of the coffee shop business related to customer satisfaction. *Journal of Foodservice Business Research*, Vol. 21 (6).
- Lupyoadi., dan Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Muharam, Hari. (2017). Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Suzuki Pada PT Sejahtera Sahabat. *Jurnal Ilmiah*. Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universita Pakuan.
- Mulyatiningsih, E. (2011). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Munawwar, Hilman., dan Saefuloh, Deddy. (2017). Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Sepatu Olahraga Merek Lokal dan Internasional. *Jurnal Jurusan Administrasi Niaga*, Politeknik Negeri Bandung.
- Munisih, Siti., dan Soliha, Euis. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang. Prosiding Seminar Nasional & Call for Papers. Hal. 1-16. Semarang: UNISBANK.
- Oentoro, Deliyanti. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang.
- Parasuraman, A. V. A. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Service Quality*.
- Payne, Adrian. (2011). *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Prasetyo, Bambang., dan MiftahulJannah, Lina. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada konsumen PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta)*. Skripsi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Rahmawati, Desi Kurnia (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam Grojongan Sewu Tawangmangu

Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah. *Jurnal*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Rangkuti, Freddy. (2013). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Reichheld, F., dan Sasser, W.E. (1990). Zero defections: quality comes to services. *Harvard Business Review*, Vol. 68: 105-11.
- Ringle, Christian M., Wende, Sven, & Becker, Jan-Michael. (2015). SmartPLS 3. Bönningstedt: SmartPLS. Retrieved from <http://www.smartpls.com>
- Rusidi. (2011). *Dasar-dasar Penelitian Dalam Rangka Pengembangan Ilmu*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Said, Irwanti. (2016). Warung Kopi Dan Gaya Hidup Modern. *Jurnal Al-Khitabah*, 3(1).
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2013). *Research method for Business. A Skill-Building Approach. 6th edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sekaran, Uma., dan Bougie, Roger. (2010). *Edisi 5, Research Method for Business: A. Skill Building Approach*. New York: John Wiley @ Sons.
- Shapiro C. (2011). Theory of Business Strategy. *RAND Jurnal of Economics*, 20.
- Sudjana, Nana., dan Ibrahim. (2012). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugito, P., dan Isnuwardiati, K. (2017). Demand Chain Management: An Effort to Improve Competitiveness and Business Performance. *International Journal of Science and Research*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suliyanto (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sunarti, dan Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51.

- Sutisna. (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rusdakarya.
- Suwarni., dan Mayasari, Septina Dwi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1).
- Swastha, Basu. (2012). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Sweeney, J. C., dan Soutar, G. N. (2011). Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 77(2), 203-22.
- Teja, P. W. P. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Terhadap Rekomendasi dari Mulut ke Mulut pada Rumah Sakit Anak dan Ibu Permata Hati Klungkung. Tesis. Denpasar: Universitas Udayana.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction. 4th edn*. Yogyakarta: Andi.
- Trenggonowati D. L. (2018). Design of a Small and Medium Industry Cluster in Cilegon City with Supply Chain System Approach. *Partial Least Square in Journal MATEC Web of Conference*.
- Uce, Indahyanti. (2013). *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta : Salemba Empat.
- Werts, C. E., Linn, R. L., dan Joreskog, K. G. (1974). Interclass Reliability Estimates: Testing Structural Assumptions. *Education and Psychological Measurement*, 34, 25-33.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wilkie, W. L (1998). *Consumer Behavior*”, 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Yulianto, Edi. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.
- Yustine., dan Fadillah, Adil. (2015). Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust in a Brand Terhadap Customer Retention “Studi Kasus Pengguna Produk XI Pada Mahasiswa Stie Kesatuan”. Marketing Symposiumat: STIE Kesatuan.