

- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Daga, R. (2019). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Effendi, U. etc. (2014). Asas Manajemen. In *Grafindo*.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). Manajemen Kualitas Jasa. *Jurnal Manajemen*, 1–61.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, & Latan. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit - Undip.
- Gulo, M., Zai, K. S., & Kristiani Lase, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV. Golden Mart Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1290–1298.
- HAKIM, A. L. (2013). ANALISIS PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA "GREEN FITNESS CEPIRING. *UNDIP*, 6(7), 6021.
- Hamzyah. (2019). PENGARUH RESPONSIVENESS, TANGIBLE, DAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) DI KABUPATEN ENREKANG. *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1), 129–141. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2507>
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan*.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. CV.

Jakad Publishing Surabaya.

- Hidayah, N., F, A. N., Supira, W., Fauziah, E., S, S. R., & Fuzi, Y. (2024). Analisis Perbandingan Customer Experience dan Harga Pada Coffee Shop “ Kopi Kenangan ”, “ Janji Jiwa ” dan “ Starbucks ” Di Cikarang. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 2(3), 255–267.
- Hilwa, H., Latief, F., & Z, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Tungku Herbag Makassar. *Nobel Management Review*, 3(4), 594–607. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3451>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo press.
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>
- Manullang, N. R., & Heryenzus. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan di Kota Batam. *ECo-Buss*, 23(2), 11–13. <https://doi.org/10.5040/9781501365287.876>
- Merdekawati, I. (2023). The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Pos Kupu Langsa. *Journal of Social Science Utilizing Technology*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.70177/jssut.v1i1.585>

- Mulyaputri, V. M., & Sanaji, S. (2021). Pengaruh Viral Marketing dan Brand Awareness terhadap Niat Beli Merek Kopi Kenangan di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 91. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n1.p91-101>
- Nalendro, M. R., Tjahaya Amir, I., & 谢清华. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks Coffee Manyar Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa AGROINFO GALUH*, 9(3), 1164–1170.
- Nestina, L. (2018). *Pengaruh Kepuasan Konsumen*. 73–92. https://skripsistie.files.wordpress.com/2018/03/nestina-laia_pengaruh-atribut-produk-terhadap-kepuasan-konsumen-di-rumah-makan-tesalonika-telukdalam.pdf
- Prasetyani, I. W., Waluyo, H. D., & Budiatmo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Honda Beat Di PT. Nusantara Sakti Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis SI Undip*, 3(2), 1–7.
- Prayudi, A. (2022). *SEM Pls: Alat Analisis*.
- Rachman, F. N., Wardoyo, P., Sujito, S., & Kuswardani, D. C. (2024). Pengaruh tangible dan responsiveness terhadap kepuasan pelanggan dengan e-WOM sebagai variable moderasi. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 17(3), 262–275.
- Rachmawati, N. L., & Fitriani, M. (2023). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 17(1), 79. <https://doi.org/10.22441/pasti.2023.v17i1.008>
- Raditya, M. R. (2024). ANALISIS STRATEGI BISNIS KOPI KENANGAN DALAM MENANGANI ERA PANDEMI DAN DI ERA DIGITAL 4.0. *LABSCHOOL*, 6(7), 9.
- Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023. *CV. Lentera Ilmu Madani*, Juli, 146.
- Rahayu, C. P., & Witjaksono, B. (2023). Pengaruh Social Media Marketing Dan

- Electronic word of mouth Terhadap Purchase decision Melalui Brand Awareness Pada Produk Kopi Kenangan. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 88–105. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v5i2.163>
- Rahayu, S., & Nurlaela Wati, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 8(2), 1–20. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Rahim, H. A. R., & Radjab, E. (2020). MANAJEMEN STRATEGI. In *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan dan Pendidikan Musik* (1st ed., Vol. 2, Issue 2). LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR. <https://doi.org/10.24036/musikolastika.v2i2.53>
- Ramadhan, M. R., & Arifiansyah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sofia Restaurant Jakarta. *Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(11), 1667–1682.
- Rashid, D. A., & Rasheed, D. R. (2024). Logistics Service Quality and Product Satisfaction in E-Commerce. *SAGE Open*, 14(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/21582440231224250>
- Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Rifa'i, K. (2019). KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION); Membangun Loyalitas Pelanggan. *Zifatama Publisher*, 1–191. [http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN OLEH Dr. KHAMDAN RIFA'I%2C SE.%2CM.Si.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU%20MEMBANGUN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20OLEH%20Dr.%20KHAMDAN%20RIFA'I%20SE.%20CM.Si.pdf)
- Riorini, S. V., & Widayati, C. C. (2018). Customer satisfaction low cost carrier: stimulus and its consequences. *Jurnal Manajemen*, 22(1), 124–138. <https://doi.org/10.24912/jm.v22i1.318>

- Rosalina, D., Lubis, A., & Effendi, I. (2023). The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction of Islamic People's Financing Banks in Medan City THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION OF ISLAMIC PEOPLE'S FINANCING BANKS IN MEDAN CITY under a Creative . *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 2023. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Sani, I., Saskia, S., & Syahyunan, S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Medan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 333–346. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.580>
- Sarmanu. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Statistika*. Airlangga University Press.
- Satriadi, & Hendrayani, E. (2021). MANAJEMEN PEMASARAN. In *Samudra Biru* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsci-rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Setyawan, M. A. (2021). *Strategi kopi kenangan dalam membangun loyalitas pelanggan*. 129. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/56471>
- Siswadi, G. A. (2024). Siwaratri sebagai momentum untuk pulang ke sang diri yang sejati. *ResearcGate*, 3(January).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfa Beta.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif (Cet-1)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Pendidikan (Edisi ke 3)*. Alfabeta.
- Suharna, A., Eldine, A., & Sume, S. A. (2019). Citra Merek Dan Fasilitas (Tangible) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu*

- Manajemen*, 2(1), 103. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i1.1869>
- Suhartini, Y. (2023). Analysis of The Influence of Tangibles, Empathy, Responsiveness of Service Quality on Student Parents Satisfaction. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 1(2), 51–57. <https://doi.org/10.31004/riggs.v1i2.61>
- Sukwika, T. (2023). *Implementasi Software Partial Least Square (PLS)* (Issue July). Tim Mafy.
- Sulistiyowati, W. (2018). *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. UMSIDA PRESS.
- Tarigan, E., Fauzi, F., Ricy, M., Wandhira, E., & Nofirda, F. (2023). Digital Marketing, Brand Image and Customer Loyalty at Kopi Kenangan in Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 657–668. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2159>
- Taukhid, I., Alfatiyah, R., & Puspitasari, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Mobil Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Kano Pada Pt. Dwi Cermat Indonesia. *TEKNOLOGI*, 3(6), 8.
- Utama, W. P., Andhika, B. R. D., Fahrian, A. R., & Luthfiyah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 3(2), 130–138. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i2.6291>
- Verarika, C. (2023). The Effect of Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Imagine on Customer Satisfaction At PT. Central Asia Bank (BCA) in Surabaya. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(2), 1–9. <file:///C:/Users/Jonathan Chandra/Downloads/5608-Article Text-56874-2-10-20230405.pdf>
- Wardhana, A. (2020). Kepuasan Pelanggan. In *CV. EUREKA MEDIA AKSARA* (Vol. 12, Issue 2).
- Wibisono, A., Anwar, M., & Kirono, I. (2015). Stuctural Equation Modeling Partial Least Square (Sem Pls) Untuk Mengetahui Kinerja Karyawan Pada Pt. Dempo

Laser Metalindo Surabaya. *J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori Dan Aplikasi Statistika*, 7(1). <https://doi.org/10.36456/jstat.vol7.no1.a184>

WONG, K. K.-K. (2019). Mastering Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS in 38 Hours. In *Universe* (Vol. 01).

