

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>
- Agus Soetiyono, & Alexander. (2025). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator. *eCo-Buss: Economics and Business*, 7(3), 2025.
- Ali, F. (2015). Service quality as a determinant of customer satisfaction and resulting behavioural intentions: A SEM approach towards Malaysian resort hotels. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 63(1), 37-51.
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada e-commerce Shopee. *JBMA: Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 12(1). <https://jurnal.stibsa.ac.id/index.php/jbma/article/view/215>
- Anlisyah, I. M., & Alam, I. A. (2025). Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Cafe) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Maco Cafe and Eatery Bandar Lampung). *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 148-160. <https://doi.org/10.30606/rjmz5r80>
- B, Emanuella (2024). Nasib Kopi Indonesia: Primadona Dunia yang Tengah Terancam. Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/research/20240822113220-128-565458/nasib-kopi-indonesia-primadona-dunia-yang-tengah-terancam>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman 2023. Badan Pusat Statistik. Diakses dari <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/12/23/f2c7743c4712aaeaa4abf694/statistik-penyediaan-makanan-dan-minuman-2023.html>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dewanti, S. R., & Yuniati, T. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Kopi Kenangan Surabaya cabang Mulyosari. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 12(1). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Dolan, R., Seo, Y., & Kemper, J. (2019). Complaining practices on social media in tourism: A value co-creation and co-destruction perspective. *Tourism Management*, 73, 35-45.
- Ekualindo. (2023). Memahami tujuan total quality management (TQM). <https://ekualindo.com>

- Eliza, & Farhan, M. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Pemediasi pada Cafe Es Teh Indonesia Cabang Ampang Padang. *MENARA Ilmu*, XV II(01), 18-32. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i3.1254>
- Enrique, B. J., Mattila, A., & Andreu, L. (2008). The impact of experiential consumption cognitions and emotions on behavioral intentions. *Journal of Services Marketing*, 303-315
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *INOVASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150–163.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0.
- Gunawan, A. W., Muhaimin, A. W., & Sitawati, R. I. (2024). High Quality Product, Good Services, and Competitive Pricing of Local Coffee Shop to Increase Customer Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Teknik Pertanian Lampung*, 13(2), 592-605. <http://dx.doi.org/10.23960/jtep-l.v13i2.592-605>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). Sage Publications.
- Hidayatul Kholifah, S., Rusti, N., & Nur, K. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan konsumen (study kasus coffee shop kopi pelarian). *Jurnal Javanica*, 2(2), 114-124. <https://doi.org/10.57203/javanica.v2i2.2023.114-124>
- Hollensen, S. (2015). Marketing management: A relationship approach (3rd ed.). Pearson.
- Indrawati, A. (2018). Pengaruh experiential marketing terhadap kepuasan pelanggan J. Co Donuts & Coffee Surabaya Town Square (Doctoral dissertation, Wijaya Kusuma Surabaya University).
- Indrawati, F. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Cincau Station Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 45-60.
- Irmawartini, & Nurhaedah. (2017). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Penelitian dan Studi Kebijakan*. Diakses dari <https://jurnal.itscience.org/index.php/jpsk/article/download/1955/1524/8371>
- Jeremia, F., & Djurwati, R. (2019). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(3), 830-840.
- Juliandi A, Irfan, Manurung S. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi. Medan: UMSU Press.

- Jumawan, J., & Prasetyo, A. R. (2024). Analisis Pengaruh Ekspor dan Impor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 275-281.
- Khairally, Elmy t. (2024). Pemilik Kopi Tuku, Toko Kopi Kekinian yang pernah Disambangi Jokowi. Diakses dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7408538/pemilik-kopi-tuku-toko-kopi-kekinian-yang-pernah-disambangi-jokowi>
- Khan, A., Zubair, D. S. S., Khurram, S., & Khan, M. A. (2020). Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in online shopping: A customer's perspective. *Journal of Applied Economics and Business Studies*, 4(1), 53-76.
- Khansa, A. (2020). Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 7(2), 45-53. Diakses dari <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/5136/2221>
- Kholifah, S. H., Rusti, N., & Nur, K. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (study kasus Coffee shop kopi pelarian). *Jurnal Javanica*, 2(2), 114-124.
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227-261. Diakses dari <https://doi.org/10.1111/isj.12131>
- Koech, A.K., Buyle, S., & Macário, R. (2023). Airline brand awareness and perceived quality effect on the attitudes towards frequent flyer programs and airline brand choice - Moderating effect of frequent-flyer programs. *Journal of Air Transport Management*, 107 (November 2021). Diakses dari <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2022.102342>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for humanity*. Wiley.
- Kumbara, V. B. (2021). Determinasi nilai pelanggan dan keputusan pembelian: Analisis kualitas produk, desain produk dan endorse. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 604-630.
- Kurniawan Maranto, A., et al. (2024). Pentingnya loyalitas konsumen dalam sektor e-commerce. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 112-120.
- Lathifah, U. K., & Silvianita, A. (2023). Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan dari segi Pengalaman Pelanggan, Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *EKOBIS*, 24(1), 55-71
- Marlina, L., & Heru. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di koperasi Polda Jawa Barat. *Jurnal Studi Multidisipliner*, 8(1), 413-418.
- Ma'ruf Abdullah. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta

- Minawati, A. R. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Wardah di Universitas Muhammadiyah Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Nadhira, A. (2024). PT KAI tawarkan naming rights stasiun LRT, apa itu? Smartlegal.id. <https://smartlegal.id/hki/merek/2024/09/04/pt-kai-tawarkan-naming-rights-stasiun-lrt-apa-itu/>
- Ningsih, R., & Hurnis, A. (2023). Loyalitas pelanggan dan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Maneksi*, 14(1), 23-34.
- Nurhayati, K. P., & Alam, I. A. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko KAB Collection. *Jurnal Multilingual*, 4(3).
- Nyadzayo, M. W., & Khajehzadeh, S. (2016). The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 262–270. Diakses dari <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2016.02.002>
- Oliver. (2014). *Satisfaction: A Behavioural Perspective on The Consumer*. Edisi 2. New York, Mc Graw-Hill
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Pradana, J.A. (2021). Utility 1 server on queue service (Study: Bank account number conversion). *AJIM (Airlangga Journal of Innovation Management)*, 2(2), 187–193.
- Pramesti, I. R., & Dwiridotjahjono, J. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Produk Minuman Chatime Di Sidoarjo. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 7037-7050.
- Prayogo, Gugi & Cokki. (2021). Determinan Loyalitas Pelanggan Kedai Kopi di DharmaSraya. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 3(4), 1009-1018.
- Ratnasari, D., & Aksa, M. (2011). Kualitas pelayanan: Perbedaan antara harapan dan kenyataan. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 107-115.
- Rizki, M. R., Yunita, N., & Syahril, H. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan coffee shop di Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 7(2), 986–996. Diakses dari <https://doi.org/10.60036/jbm.593>
- Septyarani, & Nurhadi. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Pemasaran*, 10(1).
- Setyawan, J., & Nurafiah, S. (2023). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

AT THE SOUL PROMISE COFFEE SHOP IN THE NORTH JAKARTA AREA. In *IJME JOURNAL* (Vol. 2, Issue 2).

- Sidi, A. P. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Digital Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal JIBEKA*, 12(1), 1-8.
- Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sumarlin, A. W., & Purwoko, B. (2016). Building Brand Aura: Does The Aura Gap Between 3 Local Coffee Shop Chains in Indonesia and Their Customers Affect Trust and Loyalty? *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(10), 250. Diakses dari www.ijsrp.org
- Suryanisasri, P., & Prasetyo, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Deumdee Cafe Rangkasbitung. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 10(2), 121-128. <https://doi.org/10.2502/apjms.v10i2.128>
- Susanti, D., et al. (2023). Pengaruh kualitas produk, desain, dan harga produk terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Administrasi dan Ekonomi Manajemen*, 10(1), 1-12. Diakses dari <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jaem/article/download/4046/3620>
- Susanto, E., Aminnudin, M., Nurutami, S., & Sari, D. N. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Melalui UMKM Keripik Pisang Di Desa Lempuing Indah Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Melayani: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 51-56.
- Syakira S.R, N., Junipriansa, D., & Rahma N.P, D. (2025). Analisis Pelatihan Karyawan dan Kualitas Pelayanan pada Café Diagram di Kabupaten Bandung. *Media Manajemen Pendidikan*, 7(3), 366-372. <https://doi.org/10.30738/mmp.v7i3.18799>
- Ting, H., & Thursamy, R. (2016). What matters to infrequent customers: a pragmatic approach to understanding perceived value and intention to revisit trendy coffee café. *SpringerPlus*, 5(1), 651.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Pemasaran jasa (4th ed.). Penerbit Andi.
- Trisudarwanto. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Diskusi Kopi Kafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 9(3), 1468-1470.
- Urfany, N., & Muthohar, M. (2022). Kualitas layanan dan loyalitas pelanggan pada sektor ritel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 78-87.

- Utami, S. A., & Handrito, R. P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 2(1).
- Wahjoedi, P., Purwati, E., & Soetiyono, A., & Alexander. (2025). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *eCo-Buss: Economics and Business*, 7(3), 2063-2075. Diakses dari <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/download/2148/1117/11511>
- Wandira, leni. (2024). Kopi Tuku Targetkan penambahan 100 gerai Hingga 2026. Diakses dari <https://industri.kontan.co.id/news/kopi-tuku-targetkan-penambahan-100-gerai-hingga-2026>
- Wijayanto, H. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. Multi Usaha Raya Jepara. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(2), 200-210.
- Wilson, A., Smith, J., & Brown, L. (2021). The Dynamics of Food and Beverage Industry Growth. *Journal of Business Studies*, 15(3), 45-62.
- Wulandari, L., & Saragih, D. R. U. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah di Watsons dan Guardian Mall Cipinang Indah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16330-16339.
- Wulandari, R., & Cashadi. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Frozen Food CHAMP Di Hypermart Lippo Cikarang). *Journal of Indonesia Marketing Association (IMA)*, 1(1), 53-63.
- Yakin, A., Karnadi, & Subaida, I. (2022). Pengaruh Promosi, Keragaman Produk, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cafe Family Garden di Kabupaten Situbondo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 20(1), 69-85. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.114>
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (2009). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Michigan: Detroit Free Press.