

## DAFTAR PUSTAKA

- Az Zahra, N. R., Putri, F. A., Erlely, M. M., Fitri, K. N., & Putri, S. A. (2024). *Analisis Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Freshmart Sekolah Vokasi IPB University*. 2(2).
- Bessie, J. L. ., & Boimau, L. Y. . (2022). PENGARUH DIMENSI SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI MASA PANDEMI COVID-19 (Survei Pada Nasabah BRI Cabang Kupang). *JOURNAL OF MANAGEMENT*, 15(2), 271–288.
- Binda Rahayu, A., Nurhasan, R., & Dhamayanty, S. (2024). PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFÉ BALONG AJA KABUPATEN GARUT. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(3).
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. 56(April), 57–71.
- Devi, D. A. C., Tunjungsari, K. R., & Rinayanthi, N. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada canteen café canggu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(12), 3523–3537. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i12.249>
- Dharmmesta, B. S., & Irawan. (2008). *Menejemen Pemasaran Modern*. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Fahleti, W. H. (2018). *PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN TEPIAN PANDAN DI TENGGARONG*. 18(2), 64–72.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offest.

- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). In *Gava media*.
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2013). The servicescape as an antecedent to service quality and behavioral intentions. *Journal of Services Marketing*, 27(4), 271–280. <https://doi.org/10.1108/08876041311330753>
- Indah, D. R., Maulida, Z., & Amanda, M. R. (2018). Pengaruh Serviscape terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 2(2), 108–116.
- Indrasari, D. M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Kiabeni, A. M., Sarce, L., Sapari, J., & Renouw, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Janji Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong. 05(04), 11813–11823.
- Kuncoro, M. (2018). *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN – Yogyakarta.
- Kunti Aisyah, Putu Ngurah Rusmawati, & Aulia, F. R. (2023). Pengaruh Ambient Condition Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli Ulang Di Vosco Coffe & Resto Jajag Banyuwangi. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 4(1), 1–12.
- Lauw, J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square Dan The Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–7.
- Lestari, F. A. P. (2018). FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179–187. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.7710>
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Jilid 1*. Penerbit Erlangga. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Mais, M., Ogi, I. W. J., & Raintung, M. C. (2024). Pengaruh Lifestyle, Cafe Atmosphere, dan Customer Experience Terhadap Revisit Intention Kalangan

Anak Muda Pada De"Kersen Cafe Manado. *Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 37–49.

Marbun, H. (2018). *PENGARUH AMBIENT CONDITIONS, SPATIAL LAYOUT AND FUNCTIONALITY, SIGNS, SYMBOLS AND ARTIFACTS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BEAUTY SKY AESTHETIC CENTRE YOGYAKARTA*.

Musnaini. (2020). HUBUNGAN KONSTRUK SERVICESCAPE DAN KEPUASAN KONSUMEN COFFE SHOP DI KOTA JAMBI. *Competence : Journal of Management Studies*, 13(1), 34–43. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v13i1.6821>

Nareswari, A. N., & Suryaningsih, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respons Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Marugame Udon*.

Nurazizah, Ritonga, N. A., Pasaribu, A. S., Masykuri, A., Satia, A., Panjaitan, T., & Rahmadsyah, A. (2024). *PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LIVING ROOM*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(10), 183–189.

Palelu, G., Tumbuan, A., Persepsi, P., Dan, H., Pelayanan, K., Kepuasan, T., Reynaldi, D., Palelu, G., Tumbuan, W. J. F. A., Jorie, R. J., & Ratulangi, U. S. (2022). *KONSUMEN KAMSIA BOBA DI KOTA LAWANG THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS SATISFACTION ON KAMSIA BOBA LAWANG* Oleh : Jurusan Manajemen , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Email : *Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 Januari 2022 , Hal . 68 - . 10(1), 68–77*.

Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNK BENDITO KAWASAN MEGAMAS MANADO*. 6(4), 3723–3732.

Puspitasari, R. A. (2020). *PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo)*.

Putri, A. W., & Fauzi, A. (2017). *Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas (Survei pada Pelanggan Madam Wang Secret Garden Cafe Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*,

50(6), 121–128.

Rahmah, C. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.

Rahmawaty, P. (2015). Pengaruh Variasi Produk, Harga, Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Roti Breadtalk Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 89–98. <https://doi.org/10.21831/jim.v12i1.11744>

Ridlolloh, A. A. (2014). PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KAFE LAWANGWANGI CEATIVE SPACE. *E-Proceeding of Management*, 1(3), 773–781.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2). <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>

Rooroh, C., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2020). Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 130–139.

Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120.

Siwi, A. R., Supandi, A. S., & Loindong, S. S. R. (2017). PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO. *Jurnal EMBA*, 5(2), 475–486.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2010). *METODE PENELITIAN BISNIS (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. ALFABETA BANDUNG.

Surokim. (2016). Riset Komunikasi Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula. *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur*, 285. <http://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/BUKU-RISET-KOMUNIKASI-JADI.pdf>

Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>

Tessalonika Wijaya, A., Muhammad Fadhilah, A., Japar, C., Athallah Kusumaningtyas, F., Sa'ban Firdaus, Y., Prayudha Hidayat, A., & Safitri, A. (2024). Pengaruh Tata Letak terhadap Kepuasan Konsumen Es Teh Indonesia Cabang Pandu Raya. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 3(5). <https://doi.org/10.59188/jcs.v3i5.698>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offest.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offest.

Triastity, R., & Triyaningsih, S. (2013). PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENES, ASSURANCE DAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*.

Umar, H. (2010). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th edition* (Issue January 2011).