

DAFTAR PUSTAKA

- Agrasadya, A., & Malakhim, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 120-135.
- Alli, I. (2004). *Food Quality Assurance: Principles and Practices*. Boca Raton: CRC Press.
- Anwar, L., & Yuliana, L. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafini, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty*. CV IRDH.
- Delia, R., Yohana, C., & Rahmi, R. (2023). Pengaruh *Service Quality* dan *Product Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna E-Commerce di Jabodetabek. *Digital Business Journal*, Vol. 1 No.2. UMT Journal
- Dewantoro, T., & Hermawan, R. (2020). Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas makanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di industri restoran. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Pangan*, 33-45.
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). *Customer Loyalty* : Toward an Integrated Conceptual Framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 99-113.
- Dzulfiqar, I. (2016). Pengaruh suasana cafe dan kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang (survei pada konsumen trends cafe Bandung).
- Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS) Vol. 2 No. 2.
- Fadhil, S., Basalamah, R. M., & Wahono, B. (2025). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Citra Produk Lokal, dan Suasana Kafe terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Fiani, M., & Japariato, E. (2012). Analisa pengaruh *Food Quality* dan brand image terhadap keputusan pembelian roti kecil toko roti ganep's di kota solo. *Jurnal manajemen pemasaran* Vol. 1, No. 1,, 1-6.
- Garvin, D. A. (t.thn.). *Managing Quality*. New York: The Free Press.
- Ghozali, I. (2018S). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23.

- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Diterjemahkan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hakim, A. M. (2016). Pengaruh Relationship marketing dan suasana cafe terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Studi pada Pelanggan Dongeng Kopi Jogja di Yogyakarta).
- Hanifah, R. (2021). Pengaruh loyalitas pelanggan terhadap laba usaha (studi kasus: toko saharudin aur kning bukittinggi).
- Harfika , J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance* Vol. XIV No. 1.
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Vanilla Panyabungan.
- Hati, A. L., Sudiarta, I. y., & Irawan, P. E. (2023). Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis* Vol. 2 No. 10 (2023): , 2154-2169.
- Indrayani, I. D., Yoga, W. S., & Yuarini, D. (2020). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan di poison coffeesupratman dan terompong denpasar. Hal. 410-421.
- Keni, K. (2023). Pengaruh *Food Quality* dan *Perceived Price Fairness* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediator. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(2), 45–56.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *marketing Management (15thed.)*. Pearson Education.
- Kurniasari, A., & Soediono, A. W. (2021). Pengaruh *Food Quality*, *Price*, *Location and Environment* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*. *E-Jurnal Manajemen TSM*
- Kusumasasti, I., Andarwati , & Hadiwidjojo, D. (2017). Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas pelanggan coffee shop. *Ekobis – Ekonomi Bisnis* Vol. 22, 123-129.

- Lovelock, C. H., & K, W. L. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi , & Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba.
- M, C. A., Moniharapon, S., & Loindong, S. S. (2020). Pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada cafe casa de wanea Manado).
- Menidjel, C., Benhabib, A., & Bilgihan, A. (t.thn.). Examining the Moderating Role of Personality Traits the Relationship Between brand Trust and Brand *Loyalty* . 2017.
- Mudjiyanti, R., & Sholihah, M. (t.thn.). The Effect of Cafe Atmosphere on *Loyalty* through *Customer Satisfaction*. 2022.
- Nggaaur, D. A. (2018). Pengaruh harga, suasana cafe, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderator.
- Nuryani, I. (2018). Analisis *Food Quality*, Harga, dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Joss Pak Sugeng Bandar Kota Kediri”. Artikel Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer *Loyalty* . *Journal of marketing*, 33-34.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran jasa* (edisi ketiga). Andi.
- Oliver, R. L. (2010). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer .
- Orel, D., & Kara, F. (2014). Supermarket self-checkout *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, and *Loyalty* : Empirical evidence from an emerging market.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of *Service Quality*. *Jurnal of Retailing*, 12- 40.
- Prasatya, K. O., & Sukaatmadja, I. P. G. (2024). Peran *Customer Satisfaction* Memediasi Pengaruh Brand Image dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* . *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 13 No. 12, 1744–1755. DOAJ
- Regghie, J., Crisologo, J., Magbiro, R., & Luis, S. M. (2021). Perceived *Service Quality* and its Relationship with *Customer Satisfaction* in Coffee Shops.

- Risal, M., Efendi, A., & Firmanzah, A. (2025). The Influence of Marketing Mix and Cafe Atmosphere on *Customer Loyalty* . Routledge.
- Rusti, N., & Irham. (2024). Loyalitas Pelanggan Coffee Shop Lokal di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Said, M., & Tiong, P. (2023). Determinants of *Customer Satisfaction* and *Customer Loyalty* .
- Salsabilah, T., & Sunarti, S. (2018). Pengaruh *Food Quality*, Dining Atmosphere Dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Ria Djenaka Shining Batu Authors. Jurnal Administrasi Bisnis
- Sari, S. F., & Sutisna, S. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Warung Kopi di Yogyakarta."
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2004). Consumer Behavior. New Jersey: Pearson Prentice Hall. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Setiawan , A., & Sembiring, D. (2018). Pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada restoran di Kota Medan. Jurnal Ilmu Manajemen, 123-135.
- Shanka, M. S. (2021). Bank *Service Quality*, *Customer Satisfaction* and *Loyalty* in Ethiopian Banking Sector. Journal of Business Administration and Management Sciences Research,, 1-9.
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS). Jakarta: Prenada Media.
- Sitompul, H. M. (2017). Pengaruh *Store Atmosphere* (suasan toko) terhadap keputusan pembelian konsumen coffe Q di perumahan zeqita Jl. Jamin ginting km.12,5 Medan.
- Soelyono, M., & Sabur, M. (2024). Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Yang Dimediasi *Customer Satisfaction* Di E-Commerc. EBID:Ekonomi Bisnis Digita.
- Sofiah, H., & Ekowati, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan Dan Harga Terhadap Kepuasan. Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS) Vol. 2 No. 2.
- Soriano, D. (2002). Customers' Expectations Factors in Restaurants: The Situation in Spain. nternational Journal of Quality & Reliability Management, 1055-1067.

- Stevany, K., Aditama, A. G., Rosalina, A. A., Sulisty, F. T., Andre, V., & Istijanto. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* |, 7-16.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality* Dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Yung Ho Surabaya.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syamsinuha, N., & Purwaningsih, R. (2023). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada arunika coffee and space dengan model kano serta perbaikan dengan quality function deployment (qfd).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Trihudyatmanto, M. (2021). *Customer Satisfaction* dalam Hubungan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* . ResearchGate
- Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya.
- Winarjo, H., & Japariato, E. (2017). Pengaruh *Food Quality* dan Atmosphere terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 5(1), 1–8.
- Wulansari, E., & Sudarwanto, T. (2018). Pengaruh atmodphere dan harga terhadap keputusan pembelian pada pos shop coffe toffe simpang.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th Edition). McGraw-Hill Education.
- Zulian, Y. (2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.