

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya et. al. (2021). Pengaruh Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening pada Aplikasi Jasa Kesehatan X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 2(3)
- Agiesta et. al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *JIMEA – Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(2).
- Agustin et. al. (2023). Pengaruh Product Quality, Service Quality terhadap Customer Loyalty Ayam Geprek Goldchick yang dimediasi oleh Customer Satisfaction. *YUME: Journal of Management*, 6(2), 247 – 261.
- Albari. (2020). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, 3(1).
- Alfajar et. al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *JAMIL*, 1(1).
- Almohaimmeed, B. M. A. (2019). The Effects of Social Media Marketing Antecedents on Social Media Marketing, Brand Loyalty and Purchase Intention: A Customer Perspective. *Journal of Business & Retail Management Research*, 13(4), 146–157.
- Aksar, M. (2020). A Study of Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Restaurant and Hotel Industry of Pakistan 1. *Global Journal Of Emerging Sciences*, 1(2).
- Almohaimmeed, B. (2019). Pillars of customer retention: An empirical study on the influence of customer satisfaction, customer loyalty, customer profitability on customer retention. *Serbian Journal Of Management*, <https://doi.org/10.5937/sjm14-15517>.
- Amaranggana dan Rahanatha. (2018). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(12), 6872 – 6900.
- Amirullah. (2015). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Manajemen* 68.

- Andini dan Rahardjo. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Mobil Hyundai i20 (Studi Kasus Pada Konsumen Mobil Hyundai i20 di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 1(2), 105-116
- Anggraeni et al. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 37(1), 171-177.
- Batam, S. K. (2014). *Kedai Kopi*. Batam: Satuan Kerja Perangkat Daerah Batam.
- Brexendorf, T. O., & Keller, K. L. (2017). Leveraging the corporate brand: The importance of corporate brand innovativeness and brand architecture. *European Journal of Marketing*, 51(9/10), 1530-1551
- Desiyanti et al. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(3).
- Dewi, L. (2020). Customer Loyalty, Through Customer Satisfaction In Customers PT. XYZ. *JAM : Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(1).
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. (2010). Drivers of brand commitment: A crossnational investigation. *Journal of International Marketing*, 18(2), 64-79.
- Erniati et al. (2021). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Produk Baru Pada Pt. Prapta Makassar. *Competiveness*, 10(2).
- Fanani et al. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI). *Fundamental Management Journal*, 1(1), 40-53.
- Ghozali. (2020). 25 Grand Theory – Teori Besar Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis. Semarang: Yoga Pratama.
- Ghozali dan Latan. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan*

Program SmartPLS 3.0. Semarang: Universitas Diponegoro.

Guido. (2015). Customer Satisfaction. *Wiley Encyclopedia of Management*.
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090287>.

Hamid et. al. (2017). Discriminant Validity Assessment: Use of Fornell & Larcker criterion versus HTMT Criterion. IOP Conf. Series. *Journal of Physics: Conf. Series* 890.

Indrawati. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Cincin Station Surabaya. *AGORA*, 6(2).

Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta*.

Kahwaji dan Almubayed. (2016). A study of customer satisfaction dimensions and their impact on customer loyalty to online shopping sites an analytical study of online shopping sites in Arabic market. *Business Excellency And SMEs*.

Kaloko. (2020). *Pengaruh Service Innovation, Brand Trust Dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pengguna Paket Data Internet Telkomsel Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi: Universitas Negeri Semarang

Kasimin, S. (2017). Coffee Shop's Characteristic and Factors that Influence the Number of Visitors and Profit Level of Popular Coffee Shops in Banda Aceh City. Proceedings of The 7th Annual International Conference (AIC) Syiah Kuala University and The 6th International. Banda Aceh: Syiah Kuala University.

Kim et al. (2021). The Impact of Restaurant Innovativeness on Consumer Loyalty: The Mediating Role of Perceived Quality. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 20(10), 1-25.

Kotler, P., dan Keller, K.L. (2016). *Marketing Management (15th.Edition)*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc

- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1).
- Iskandar. (2019). *Hierarki Kebutuhan Maslow | Pengertian Karyawan Adalah Salah Satu Tahap Dalam Branding. (On-line). <https://brandadventureindonesia.com/pengertian-karyawan-adalah-salah-satu-tahap-dalam-branding-hierarki-kebutuhan-maslow/>* (Diakses Tanggal 15 Desember 2022)
- Liu dan Wu. (2007). The effects of trust and enjoyment on intention to play online games. *Journal of Electronic Commerce Research*, 8(2).
- Manhas et al. (2022). Assessing the Impact of Innovative Practices on Customer Experience Satisfaction and Loyalty: A Study on Quick-Service Restaurants in North India. *ASEAN Journal on Hospitality and Tourism*, 20(22), 83-99.
- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation. *Physiological Review*, 50 (4), 370-396.
- Maslow, A. (1964). *Religions, Values, and Peak Experiences*. Columbus, Ohio: Ohio State University Press.
- Materikonseling.com. (2021). *Hirarki Kebutuhan Maslow. (On-line). <https://www.materikonseling.com/2021/07/hirarki-kebutuhan-maslow.html>* (Diakses 15 Desember 2022)
- Mustamu dan Ngatno. (2021). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada KFC Srandol. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1).
- Myo, Y. N., Khalifa, G. S. A., & Aye, T. T. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty of Myanmar Hospitality Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 3(3), 2590–3748.
- Napitupulu. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pt. ramayana lestari sentosa. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 1-9.

- Ngo, V. M. (2015). MEASURING CUSTOMER SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW. *Journal Of Finance and Performance Of Firms In Science*.
- Nyonyie et. al. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3).
- Octavia. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1).
- Panjaitan dan Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Pereira, D., Giantari, G. K., & Sukaatmadja, P. G. (2016). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY KOPERASI DADIRAH DI DILI TIMOR-LESTE. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3).
- Pratita et al. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Pelanggan di Kober Bar Malang. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan*, 3(4), 497-503.
- Quddus dan Hudrasyah. (2014). The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In PT. JNE North Bandung Area. *Journal of Business Management*, 3(5), 546-556.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, 12(1).
- Santoso. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(1).
- Sartika dan Basriani. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan keripik nenas di desa kwalu nenas kecamatan tambang kabupaten kampar provinsi riau. *Jurnal*

Ekonomi Bisnis, 14(2).

- Slack et al. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297-318.
- Smith, L. (2016). *The Dimensions of Customer Satisfaction in the Jamaican Financial Service Industry*. Walden Dissertations and Doctoral Studies .
- Statista. (2020). *Number of coffee shop outlets in Indonesia between August 2019 to April 2020, by brand*. Batam: Statista.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suharto. (2022). *Menguatnya Ekonomi Rakyat, Maraknya Bisnis Kedai Kopi di Indonesia*. (On-line). <https://triphacks.id/menguatnya-ekonomi-rakyat-maraknya-bisnis-kedai-kopi-di-indonesia/> (Diakses 15 Desember 2022)
- Sulaiman. (2016). Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(1) .
- Sumardi. (2017). *Pengaruh brand innovativeness terhadap brand loyalty yang dimediasi oleh perceived quality*. Skripsi: Universitas Trisakti
- Surianto dan Japarianto. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Salon Madass. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2).
- Syahbana, D. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem SlemaN. *Jurnal Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Syahrir, F. (2014). The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In PT. JNE North Bandung Area. *Journal Of Business And*

Management.

- Tampubolon. (2020). *PENGUKURAN BEBAN KERJA MENTAL DAN KELELAHAN MENTAL SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT (STUDI KASUS: RUMAH SAKIT UMUM BETHESDA SERUKAM)*. Skripsi: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Taufik et al. (2022). The Role of Service and Product Quality on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68-82.
- Tjiptono. (2008). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Utami, B.B. dan Wartini, S. 2015. Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 229-235.
- Wulansari dan Widowati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Yenita Konveksi Di Kecamatan Gubug). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 5
- Yang. (2020). The Impact of Brand Innovativeness on Customer Loyalty—Take Apple Inc. as an Example. *ISEMSS*, 466, <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200826.088>.