

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 79. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>
- Agus Purwanto, E. dan D. R. S. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Gava Media.
- Alam Hamdani, Nizar dan Agustianus Zaman, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Express Jakarta. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 16(1). <https://doi.org/10.32493/jee.v2i1.3512>
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Amalia, M. ., DWP, S., & Santoso, B. T. . (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Baej*, 1(2), 170–180. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/baej>
- Assael, H. (2014). *Consumer Behavior: A Strategic Approach* (6th ed.). Houghton Mifflin Company.
- Barry, Berman dan Joel R, E. (2018). *Retail Management: A Strategic Approach, Global edition* (13th ed.). Pearson Pretice hall.
- Berman dan Evan. (2014). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dakken Coffee & Steak Bandung. *E-Proceeding of Management*.
- Coffe, S. (2019). *Sejarah dan Jenis Kopi Dunia dan Indonesia*. Diakses pada 1 Oktober 2019. <https://www.sasamecoffee.com/kopipedia/sejarah-dan-jenis-kopi/#h02-4>
- Danang, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru.
- Diyatma Jatmika, A. (2017). Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Instagram Terhadap keputusan pembelian produk saka bistro dan bar. *Jurnal E-Proceeding of Managemen*, 4.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). ANDI.
- Fandy, T. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). ANDI.
- Fandy, T. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. ANDI.
- Fandy, T. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). ANDI.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. ANDI.
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Firmansyah, Anang dan Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.
- Gery, M. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen the Aliga Hotel Padang. *Menara Ilmu*, 12(9), 92–102.
- Ghazali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghazali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hartimbul Ginting, N. F. (2011). *Manajemen Pemasaran*. CV Yrama Widya.
- Hasan, A. (2013). *Marketing*. Media Pressdindo.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono. (2014). *Indikator Kepuasan Konsumen*. Binapura Aksara.
- Henry Eko Siagian, R. W. dan M. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bravo Resto. *Syntax Idea, Vol 2 No.5*.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Magnascript.
- Indonesia, T. C. (2019). *Sejarah Singkat Penyebaran Kopi di Indonesia*. Diakses pada 1 Oktober 2019. <https://tanameracoffee.com/sejarah-penyebaran-kopi-di-indonesia/>
- Insyroh, W., & dan Setyowati, T. (2018). Determinan Kualitas Pelayanan, Harga dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Flash Di Bondowoso. *International Journal of Social Science and Business*, 2(3), 132. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v2i3.16212>

- Irawan. (2012). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. PT Alex Media Komputindo.
- Irine Diana. (2012). *Manajemen*. Nuha Medika.
- Jember, K. P. (2018). *Sejarah Kedai Pesenkopi Jember*.
- Jeniriana Nitjano. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KANTIN KAMPUS ITN 2 MALANG). *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 3(2).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Lane Keller, K. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Lane Keller, K. (2013). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, Philip dan Lane Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Prentice hall.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (1st ed.). Salemba Empat.
- Kotler, P. & G. A. (2014). *Principle Of Marketing* (15th ed.). Pearson Prentice hall.
- Kurniawan, A. (2014a). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, dan Praktik Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Kurniawan, A. (2014b). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung Alfabeta.
- Lamb, H. dan M. (2014). *Pemasaran* (4th ed.). Salemba Empat.
- Levy, M dan Weitz, B. . (2014). *Retailing Management Information center*. McGraw Hill Higher Education.
- Lieyanto, D. M., & Pahar, B. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan. *BIP's JURNAL BISNIS PERSPEKTIF*, 13(2), 88–101. <https://doi.org/10.37477/bip.v13i2.216>
- Logo Pesenkopi. (n.d.). https://www.google.com/search?q=logo+pesenkopi&client=firefox-b-d&hl=id&sxsrf=APq-WBvZX6A8KNLg1etjuak9jT4POb6Ytw:1650766898626&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwj80-X00av3AhWyW3wKHaq5A1cQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1280&bih=595&dpr=1.5
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Nissa Budiarto, D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan , Store Atmosphere Dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7, 1–15.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction:A Behavioral Perspective on the Consumer, Second Edition*. Routledge.
- Pertanian, K. (2018). *Konsumsi Kopi Nasional 2016-2021*. Binus University. <https://binus.ac.id/bandung/2019/11/trend-industri-kopi-di-indonesia-dan-tantangannya/>
- Priyanto, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Andi Offset.
- Robbins, S. P. dan T. A. J. (2014). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* (12th ed.). Salemba Empat.
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Solusi*, 17(3), 221–234. <https://doi.org/10.26623/slsi.v17i3.1636>
- Sambara, J., Tawas, H. N., Samadi, R. L., Pengaruh, A., Produk, K., Dan, K. P., Manajemen, J., & Ratulangi, U. S. (2021). *STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA*

CAFE 3 . AM KOFFIE SPOT MANADO ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY , SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT CAFE 3 . AM KOFFIE SPOT MANADO Jurnal EMBA Vol . 9 No . 4 Oktober . 9(4), 126–135.

- Sangadji dan Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. ANDI.
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & W. (2014). *Consumer Behaviour*. pearson.
- Setiawan, M. A. (2017). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA SERVICE AC DI BANJARMASIN (STUDI KASUS PADA JASA SERVICE AC CV KARYA TEKNIK)*. <https://repository.uniska-bjm.ac.id/586/1/15310091.pdf>
- Setyowati, T. (2015). ANALISIS SERVICE QUALITY, PROMOTION, COST STUDY DAN IMAGE DAMPAKNYA PADA MINAT KULIAH DI PERGURUAN TINGGI. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 1–15.
- Sinamora, B. (2014). *Riset Pemasaran : Falsafah, Teori dan Aplikasi*. Gramedia.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014a). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2014b). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Telagawathi, M. A. R. S. dan N. L. W. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC. *Bisma: Jurnal Manajemen, Vol.7 No,2*.
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (3rd ed.). ANDI.
- Tri Kusuma Ningrum, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ragam Produk dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan pada Loodst Coffee Mojokerto. *Untag Surabaya*.
- Utami Christina Widya. (2012). *Manajemen barang dagang dalam bisnis ritel*. Bayumedia Publishing.
- Widoyoko, E. P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Pelajar.