

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng, Suryoko dan Nurseto. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang). *Journal Of Social And Politic*.
- Andalusi, Ratih. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*. Vol. 1. No. 2. (hlm 305-322)
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Amrita, Aam & Naryono, Endang. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UKM Ms Bakery Karang Tengah Cibadak. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*. Volume 1 No.1. (hlm 66-82)
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Ariyanti, W. P., Hermawan, Haris., Izzudin, Ahmad. (2022). Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di BUMdes Amartha pada Usaha Batik Tulis. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. Vol. 9. No. 1. (hlm 85-94)
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. Vol. 3. No. 1. (hlm 2-17)
- Fahmi, Fikri. (2012). Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Buku Gramedia Lembuswana di Samarinda. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Mulawarman.
- Ferdinand, Augusty. (2006). Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan *Skripsi, Tesis* dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryoko, U. B. & Pasaribu, V. L. D. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Firman Dekorasi (Wedding organizer). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 2. No. 1. ( hlm 1-17)

- Herawaty, M. T., Aprilia & Rahman, Aan. (2022). The Influence of Service Quality and Price on Alfamart Consumer Loyalty with Customer Satisfaction As Mediation Variables. *International Journal of Social and Management Studies*. Vol. 3. No. 2. (hlm 246-257)
- Indra, Dolly, Regita & Purba, J. T. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan, Harga, dan Customer Value terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Bagi Kaum Milenial. *Journal of Accounting and Management Innovation*. Vol. 3. No. 1. (Hlm 14-31).
- Irawan, Handi. (2004). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Irawan, Handi. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi 2015. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jannah, L. M. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Running Korean Street Food Samarinda. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Juliana, R. E., Nurlenawati, Netti., & Anggela, F. P. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Bengkel Body Repair Abdy Jaya Motor Karawang. *Jurnal Mahasiswa Manajemen & Akuntansi*. Vol. 1. No. 2. (hlm 118-132)
- Kadrie, N. A., & Santoso, B. H. (2018). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 7. No. 12. (hlm 2-17)
- Kamaru, Taufik & Kurniati, Arni (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Usaha Kecil Menengah Monster Shaker Café. *Jurnal Manajemen*. Vol. 5. No. 2. (hlm 82-98)
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jakarta: Erlangga.

- Kresnamurti, Agung & Febrilia, Ika. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan citra merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online GRAB. *Jurnal Riset Manajemen Riset Sains Indonesia*. Vol 10. No. 1. (Hlm 204-225).
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Lina Putra Net Bandungan. *Journal of Management*. Vol. 4. No. 4.
- Latif, Maslan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sumber Utama Nusantara Medan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Lumintang, et, al., (2018). The Influence of Price and Quality of Service on Customer Satisfaction of Go-jek Online Transportation Services in Student FEB Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 6. No.3. (Hlm 1778-1787)
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba empat.
- Mahmudan, Ali. (2022). "Konsumsi Kopi di Indonesia". Tersedia pada <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/berapa-konsumsi-kopi-indonesia-pada-20202021>. (diakses tanggal 22 November 2022).
- Mandasari, I. C. S., & Sumartini, A. R. (2019). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Denpasar). *Jurnal Lingkungan dan Pembangunan*. Vol. 3. No.1. (Hlm 24-30).
- Marpaung, Budiman & Mekaniwati, Ani. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Studi pada Konsumen Alat Mesin Pengolah Kopi di PT. Karya Mitra Usaha. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. Vol. 8 No. 1. (Hlm 29-38).
- Muharram, Farhans. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tiket.com di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 10. No. 8. (hlm 2-13)
- Primadiawan, I. A. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO EKA ( Studi Kasus pada Pelanggan Bus PO EKA di Yogyakarta). *Skripsi*. Sanata Dharma University.
- Purwanti, Arni & Wahdiniwaty, Rahma. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister*. (Hlm 62-75).
- Rufliansah, F. F. & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rainbow



- Creative Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 9. No. 4 (Hlm 389-401)
- Satriani, Meli. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jambi. *Skripsi*.
- Schiffman, Leon & Kanuk, Leslie Lazar. (2007). *Consumer Behaviour 7 th Edition. (Perilaku Konsumen)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Setiawati. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart Jl. Jaksa Agung Suprpto No.11 Mojokerto-Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*. Vol. 1. No. 2. (Hlm 285-298)
- Situmeang, Lina Sari (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate Medan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri, Sumatera Utara.
- Solikha, Siti & Suprpta, Imam. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. GO-JEK). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*. Vol. 10. No. 1. (Hlm 67-81)
- Starbucks Reserve Dewata Ulasan (2022). Starbucks Dewata Coffee Sanctuary. Tersedia pada <https://www.google.com/search?q=starbucks+reserve+dewata&oq=starbucks+&aqs=chrome.1.69i57j69i59j46i39i175i199j69i59j46i131i175i199i433i512j69i60j69i65j69i60.6879j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x2dd24724d3cfaafd:0x804f008653f3687c,1,,> (diakses tanggal 23 November 2022).
- Sudigdo, Agus & Taufik. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Garuda Express Delivery (GED) terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*. Vol. 2. No. 2. (Hlm 137-146)
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi X. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Susi (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee RR Pekanbaru. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Manajemen, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Pemasaran Strategik*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi.

- Top Brand Index (2022). "Top Brand Index Café Kopi". Tersedia pada [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=starbucks](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=starbucks) (diakses tanggal 22 November 2022).
- Yuliana, Riska. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Little White Café Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 2. No. 2. ( Hlm 9-20)
- Zeithaml, V. et al (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*, 5th edition. Mc. Grow Hill.

