

DAFTAR RUJUKAN

- Afwan, A., Indah, D. R., Rahman, M. (2024). Rumah Photo Di Kota Langsa. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 5(2), 346-353.
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada e-commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 12(1), 66-74.
- Anam, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rental Mobil Mitra Transport). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 10(9), 1-15
- Annisa, N., Husnurofiq, H., & Kadir, A. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 297-314.
- Anef, A. (2023). *Ini 20 alamat kedai kopi yang terkenal di Kabupaten Buleleng, Kopi Nusantara dan Kopi Banyuatis layak dicoba*. Kabar Cirebon. <https://kabarcirebon.pikiran-rakyat.com/ekbis/pr-2938464099/ini-20-alamat-kedai-kopi-yang-terkenal-di-kabupaten-buleleng-kopi-nusantara-dan-kopi-banyuatis-layak-dicoba?page=all>
- Apria, A. L., & Parahiyanti, C. R. (2023). Customer satisfaction, brand love, and emotional brand attachment: building loyalty for hospital marketing. *BISTIC Business Innovation Sustainability and Technology International Conference (BISTIC 2023)* (pp. 196-206). Atlantis Press.
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135-145.
- Ar-Rayhan, A., & Sulistiani, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bioskop Cinapolis Pluit Village. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 608-615.
- Arianti, N. L. P. M., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Green Kubu Café Tegallalang. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 462-471.
- Aziizah, Y. A., Billah, F., Fazreen, S., Faruqi, F., & Hendryadi, H. (2025). Strategi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Penjualan pada Usaha Kedai Om Bew & Biliar. *BERDAYA: Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(2), 243-256.

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025.). *Pertumbuhan PDRB Ekonomi Tahunan Provinsi Bali Menurut Lapangan Usaha*. <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzY5IzI=/pertumbuhan-pdrb-ekonomi-tahunan-provinsi-bali-menurut-lapangan-usaha.html>
- Bali Berkarya. (2025). Bali Interfood 2025, *Etalase Ragam Kuliner Indonesia Dukung Pertumbuhan Pariwisata dan Peluang Bisnis Baru*. <https://www.baliberkarya.com/berita/202208160524/bali-interfood-2025-etalase-ragam-kuliner-indonesia-dukung-pertumbuhan-pariwisata-dan-peluang-bisnis-baru>
- Brilian, S. C., & Haris, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Solusi*, 21(3), 300–309. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7171>
- Cahyani, E., Nururrohmah, T., Deka, C. F., & Saleh, M. Z. (2024). The role of service quality in building customer satisfaction: A literature review. *Journal of Management and Creative Business*, 2(4), 192-205.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295-336
- Creswell, J. W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (6th ed.)*. Sage Publications.
- Daud, S., Chintana, A. J., Oktaviani, M., & Amelia, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kewirausahaan Umkm Kuliner (Studi Kasus Rumah Makan Mister Geprek Di Bandar Lampung). *Probusiness: Management Journal*, 15(6), 142–149.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, Vol.5, (2)
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150–163. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v11i1.p150-163.40256>
- Fakhrurozi, R. N., Dewi, N. I. K., Prayustika, P. A., & Riyasa, I. A. P. W. (2025). Exploring the Role of Experiential and Emotional Marketing in Building Customer Satisfaction and Loyalty in Coffee Shop. *Binus Business Review*, 16(3), 275-289.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen: pedoman penelitian untuk skripsi (Doctoral dissertation, tesis dan disertai ilmu manajemen)*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Filiantari, M., Suharto, & Mazni, A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience), Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) Pada Pt. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung. *Simplex: Journal of Economic Management*, 2(1), 85–99.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (edisi 9)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris edisi 2*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, F., & Budiarta, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan pelanggan di Restoran Barak Kota Subulussalam. *Jurnal Akuntansi Hukum Dan Edukasi*, 4(1), 419–425. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v4i1.39155>
- Hapsari, Z. R., & Wijaya, A. (2024). Coffee shop dan gaya hidup mahasiswa perkotaan. *Journal of Youth and Outdoor Activities*, 1(2), 75-90.
- Intan, D. R., Ginting, L. N., Purba, K. F., Pirngadi, R. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Atmosfir Toko Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 20(01), 7–14. <https://ojs.pnb.ac.id/index.php/IBK>
- Istiyono, W. A., & Rizal, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). *Seiko: Journal of Management & Business*, 5(2), 395-404.
- Kalif, A. D., Monoarfa, T. A., & Fidhyallah, N. F. (2025). Pengaruh Brand Image, Store Atmosphere, Service Quality, dan Product Quality terhadap Customer Satisfaction pada Pelanggan Kopikina. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(7), 181-193.
- Khanal, M., Khadka, S. R., Subedi, H., Chaulagain, I. P., Regmi, L. N., & Bhandari, M. (2023). Explaining the Factors Affecting Customer Satisfaction at the Fintech Firm F1 Soft by Using PCA and XAI. *FinTech*, 2(1), 70–84. <https://doi.org/10.3390/fintech2010006>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016) *Marketing Management (15th Global Edition)*. Pearson
- Kristian, A. D., & Terenggana, C. A. (2024). Peran Diferensiasi Produk Dan Bukti Fisik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Study Case: Bean Spot Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 22(2), 259-277.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Cafe Ko.We.Cok

- Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Lake, Y., Saputra, F., & Taena, E. T. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan telekomunikasi PT. Telkom Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 3(2), 1-9.
- Lathifah, U. K., & Silvianita, A. (2023). Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan dari Segi Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen di Bandung). *Ekonomi dan Bisnis*, 24(1), 55-71.
- Maharani, D. A., Hidayat, W., Wijayanto, A. (2023). Pengaruh Customer Experience Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 447-456. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Mastarida, F. (2023). Hubungan Kualitas Layanan, Pengalaman Konsumen, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen: Model Konseptual. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 521-526.
- Meyer, C., & Schwager, A. (2019). Understanding customer experience. *Harvard Business Review*, 85 (2), 117–26.
- Najah, H. S., & Iskandar, M. H. (2026). Analisis Pelayanan Hospitality dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Usaha Ice Cream Gelato. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 13(2), 317-334.
- Naomi, L. S. L., & Telagawathi, N. L. W. S. (2023). Pengaruh E-WoM dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Davina di Desa Sumberkima. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 403-411.
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *In Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. 2(1), 142-155.
- Pratamah, A. V. H., Sulianto, R. S., Rokib, M., & Iftikad, I. (2025). Customer Experience Dan Kepuasan Pelanggan Di Ocean Garden Suhat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(7), 77-90.
- Pratamah, A. V. H., Sulianto, R. S., Rokib, M., & Iftikad, I. (2025). Customer Experience dan kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(7), 77-90.
- Priliandani, S. M., & Tjahjaningsih, E. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada Konsumen Mie Lemonilo Di Semarang). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 9(2). <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i2.43049>

- Purwanza, S. W. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Media Sains Indonesia.
- Putra, I. N. W., & Yulianthini, N. N. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian di Panamena. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(2), 520-528.
- Putratama, R., & Prihandono, D. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Daya Saing*, 11(3), 922-929.
- Putri, N. S., & Sarwoko, E. (2022). Service Quality, Experiential Marketing dan Customer Satisfication Pengguna Gojek. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 78–84. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v9i1.15033>
- Ramadhani, M. R., & Kusumawardhani, A. (2024). Analisis pengaruh pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Konsumen AHASS Motor di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 13(5).
- Ristia, N. D., & Marlien, R. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *Yume: Journal of Management*, 5(3), 1–16. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i2.1751>
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249-260.
- Satrya, M. A. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan kfc. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 236-245.
- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-22.
- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential Marketing : How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company and Brands*. New York : The Free Press.
- Sembiring, D. I., & Fordian, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan UMKM Sebagai Pelanggan JNE Cabang Cikarang. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 29-40.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Susiloadi, P., & Nirmala, V. S. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. Spirit Publik: *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 204. <https://doi.org/10.20961/sp.v17i2.66883>
- Tamtama, N. N., Widyastuti, E., & Riantisari, R. (2024). Pemanfaatan Data Transaksi Untuk Mewujudkan Kepuasan Pelanggan, Brand Awareness Dan Loyalitas Pelanggan. *ANALOGI Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(1), 42-51.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Keempat)*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Ursula, M. T., Suci, N. M. (2025). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panamena Coffee Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*. Vol. 11, (1).
- Wattimena, R. A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel:(Studi Pada Hotel Amboina Kota Ambon). *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 225-231.
- Wibowo, M. L., Setyabudi, D., & Manalu, S. R. (2024). Pengaruh Ekspektasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Produk Luxcrime Blur & Cover Two Way Cake Di Shopee. *Interaksi Online*, 12(3), 902-911.
- Widiarta, I. K., Made, N., & Mayasari, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Zodiac Coffee & Co Cabang Karangasem. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 585–592.
- Wijayanthi, I. A. T., Karwini, N. K., Handayani, N. W. A. R., Setiyarti, T., & Laswitarni, N. K. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen: Analisis Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, Dan Pengalaman Konsumen. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 25(1), 40-61.