

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja ; Sujana dan Suwena. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. ***Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, Vol. 10 No. 1.***
- Afinan, Hastuti. (2018, Januari). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Pelanggan. ***Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 9 No. 1.***
- Ali. (2016, Agustus). Costumer Satisfaction sebagai intervening variabel antara Servicescape dan Costumer Loyaly pada Supermarker di Kota Banda Aceh. ***Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sekretari, Vol.1 No.1***
- Bella. (2018, Desember 6). *Mencicipi Bisnis Restoran Indonesia di 2019*. Retrieved from [www.marketeers.com](http://www.marketeers.com): <https://marketeers.com/mencicipi-bisnis-restoran-indonesia-di-2019/>.
- Brahm. (2019, Januari 18). *Semakin Hits, Ini 7 Kafe Instagramable di Kota Purwokerto*. Retrieved from [www.idntimes.com](http://www.idntimes.com): <https://www.idntimes.com/food/dining-guide/brahm-1/7-kafe-instagramable-di-kota-purwokerto-c1c2/4>.
- BPS Provinsi Jawa Tengah. (2020, Agustus 12). *Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2012-2019*. Diambil kembali dari <https://jateng.bps.go.id>: <https://jateng.bps.go.id/statictable/2020/08/12/2099/jumlah-rumah-makan-restoran-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2012-2019>.
- Bangsa. (2019, November 11). *Kemenperin Klaim Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Terus Meningkat*. Retrieved from [www.gatra.com](http://www.gatra.com): <https://www.gatra.com/detail/news/456063/ekonomi/kemenperin-klaim-pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman-terus-meningkat>.
- Billy. (2021, Januari). (Adam, Interviewer)
- Daga, Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global-RCI.
- Djunaidi ; Subagyo. (2020). Pengaruh Servicescape dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen di SK Cffe Lab Kota Kediri. ***Jurnal Ekonomi Universitas Kediri, Vol. 5 No. 1.***
- Fatihudin dan Fimansyah. (2019). *Pemasaran jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: Deepublish.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi delapan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim ; Matondang dan Lubis. (2019, April). *The Effcet Of Merchandise and Sevicescape on Costumer Loyalty Through Costumer Satisfaction at PT. Gloria jaya Sejahtera Medan. IOSR Journal Of Business and Management (IOSR-JBM), Vol. 21 No.3, Hal 69-81.*
- Haris ; Weisa. (2018, Desember). Kualitas dan Desain Produk dalam meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. **Jurnal Upajiwa Dewantara, Vol.2 No.2**
- Indrasari, Meitha. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Idrus ; Damayanti, . (2018, Januari ). Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa di Akademik Pariwisata Mataram. **Open Juornal Systems, Vol. 1 No. 1.**
- Juliana ; Noval. ( 2020, Maret). Pengaruh *Servicescape* terhadap Loyalitas Konsumen di Restoran Cakra The Breeze Bumi Serpong Damai. **Jurnal Ecodemica, Vol. 4 No. 1.**
- Kusumasasti, I., Andarwati, A., & Hadiwidjojo, D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. **Ekonomi Bisnis. Vol. 22 no. 2. hal 123-129.**
- Kasturi ; Suharyati dan Nurbambang. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas melalui Kepuasan. **Jurnal PERWIRA, Vol. 2 No.2.**
- Lumentung, Faris L; Palandeng, Indri D. (2014, September). Fasilitas, Servicescape, Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen (MC Donald Manado). **Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3.**
- Lupiyoadi. (2013). Manajemen Pemasaran: Berbasis Kompetensi. Edisi. Jakarta: Salemba 4.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher; Wirtz, Jochen. (2011). *Servicemarketing: People, Techonology, Strategy. New Jersey: Pearson Education.inc.*
- Mu'ah dan Masram. (2014). Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Manurung, Saprinal., Ifran., dan Jualiandi, Afrizal. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi. Medan: UMSU PRESS.
- Novia ; Utami dan Nurbambang (2019, Juli). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. **JIMEK, Vol. 2 No. 1.**
- Nyonyie, Kalangi dan Tamangkel. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 9 No. 2.**
- Putri, Fauzi. (2017). Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan dan dampaknya pada Loyalitas. (Survei pada Pelanggan Madam Wang Secret Garden Kafe Malang). **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 49 No. 2.**
- Putro, dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. **Jurnal Manajemen Pemasaran. No. 1, hal 1-9.**
- Putri, dkk. (2018, September). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Pelanggan Toko Oen Malang. **Jurnal Administrasi (JAB), Vol.. 62 No. 1.**
- Putra, Fauzi dan Lubis. (Oktober, 2020). *The Effcet Of Sevicescape on Costumer Loyalty with Costumer Satisfaction asa an intervening variable Killiney Coffe Shop Medan.* **International Journal of Reseacrh and Review, Vol. 7 No. 1 .**
- Purnomo dan Priansa. (Agustus, 2019). Pengaruh Servicescape terhadap kepuasan berkunjung ke museum Sri Baduga tahun 2019. **e-proceeding of applied, Vol.2 No.2.**
- Rahmawati. (2016). Manajemen Pemasaran. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Rai ; Anirvinna. (2019). Investigating the Influence of Servicescape on Customer Loyalty at a fine Dining Restaurant in Jaipur. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure. GCBSS Special Edition 2019.
- Ritonga, dkk. (2018). Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi. Medan: CV. Mahaji
- Rouf ; Taufik dan Jariyah. (Agustus 2018). Pengaruh Kualitas Penetapan Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Jati Diri Purwosono Lumajang. **Jurnal Progress Conference, Vol.1 No.1.**

- Rahayu, Sri. 2019. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Palembang: CV. Anugrah Jaya
- Ransulangi (2015, September). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen pengguna rumah makan Ocean 27 Manado. *Jurnal Emba*, Vol.2 No. 839-848.
- Santoso. (2019, April). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen ( Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangu). *Jurnal Akutansi dan Manajemen*, Vol. 16 No. 1.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tatangin, Ogi, dan Loindong. (2017, Juni). Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (rumah makan mie Medan Manado). *Jurnal EMBA*. Vol. 5 No. 2.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Triannah ; Pranitasari. (2017, Juni). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Soerabi Bandung Enhaii Cabang Rawamangu). *Jurnal Online Internasional & Nasional*, Vol. 20 No. 1.
- Tempo.co. (2018). “Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 8,67 Persen Triwulan II 2018”. Diakses pada tanggal 25 Februari 2019 Melalui <https://bisnis.tempo.co/read/1127039/industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-867-persen-triwulan-ii-2018>.
- Tatangin, Ogi dan Loindong. (2017, Juni). Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada rumah makan mie Medan 99 Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.5 No.2.
- Utami, Suryawarndani. (2016). Pengaruh Servicecsape terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Heaven Café and Beatique Bandung). *Prosiding SNaPP 2016 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*, Vol. 6 No. 1.

- Widiaswara ; Sutopo. (2017). Analisis Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening. **Diponegoro Journal Of Management, Vol. 6 No. 4, hal 1-15.**
- Widayatma. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening (Studi Kasus Pada Rifa Kuliner Kendal). **Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang, Vol. 7 No. 3.**
- Wijayanti ; Prambudi (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada konsumen Wardah di Gerai Pusat Grosir Cililitan, Vol. 10 No.2.
- Wantara, Tambrin. (2019). The Effect of Price and Product Quality Toward Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik. **International Tourism and Hospitally Journal, Vol. 2 No. 1, Hal 1-9.**
- Yuniarti, Ariyanto. (2018, Juli). Pengaruh Servicecsape terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel. **Jurnal Digest Marketing, Vol. 3 No. 1.**

