

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfirahmi, A. (2019). Fenomena kopi kekinian di era 4.0 ditinjau dari *marketing 4.0 dan teori uses and effect*. LUGAS Jurnal Komunikasi, 3(1), 24-32.
- Arikunto, S. (2006). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jaka rta: Rineka Cipta.
- Almakhzumi, Yazid. 2012. Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Senjangan Anggaran Dengan Komitmen Organisasi Dan Ketidakpastian Lingkungan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Rumah Sakit di Wilayah Kabupaten Jepara), Skripsi Strata 1, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- A. Karim Adiwarman, 2014, Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan), Jakarta: PT Raja Grafindo.
- A. Karim Adiwarman, 2014, Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan), Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Ali Hasan, 2013, Marketing, Cetakan Pertama, Media Pressdindo Yogyakarta
- Azwar, S. 2009. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta : Pustak Pelajar.
- Anggraeni, D. P., Kumadji, S., dan Sunarti. (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.
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Emplo-yees*. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71
- Blanchard, R. (2005). *The digital challenge for libraries: Understanding the culture and technology of total information. IUniverse*.
- Blattberg, R.C. and Deighton, J. 1996. *Manage marketing by the customer equity test*. *Harvard Business Review*, Vol. 74, No. 4, pp.136-44.

- Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 2000, Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen), Yogyakarta : BPFE UGM.
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2008) Manajemen Pemasaran *Modern, Liberty*, Yogyakarta.
- Budi Utomo. (2007). Fotosintesis pada Tumbuhan. Karya Ilmiah. Fakultas Pertanian USU.
- Basrah Saidani dan Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta : Erlangga.
- Cohen, et alia; et alii. (2007). Metode Penelitian dalam Pendidikan. New York. Routledge. 657 Hal.
- Duli, Nikolaus. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta: Deepublish.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A. and Roos, I. (2005), “*Service portraits in service research – a critical review*”, *International Journal of Service Industry Management*, (forthcoming).
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Haksever dan kawan-kawan. (2000). *Service Management oprations*. USA: Pearson Prentice Hal.
- Handayani, M. (2016). Analisa Biaya Operasional Dan Pendapatan Jasa Terhadap Laba Perusahaan Pada Pt Bhl, 37–46. Retrieved from <https://konferensi.nusamandiri.ac.id>.
- Hoffman & Bateson. (2011). *Service Marketing, International Edition 4e*. Colorado State University : Cengage Learning
- Hartono, J. (2013). Teori Portofolio dan Analisis Investasi, Edisi Kedelapan. BPFE.
- Haery, FA. 2014. *Studying the effect of food quality dimensions (physical environment, food and services) on mental image of the restaurant and customers' satisfaction and intentions based on Kisang's model*, *International Journal*.

- Hertanto, Eko. 2017. Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Jurnal Metodologi Penelitian* September 2017.
- Josiam, BM., et alia; et alii. 2014. Assessing quality of food, service and customer experience at a restaurant: the case of a student run restaurant in the USA. *Journal of Services Research*, Volume 14, Number 1.
- Keaveney, S. M. 1995. *Customer switching behavior in service industries: An Exploratory Study. Journal of Marketing*. Vol. 59, pp. 71-82.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi ketigabelas Jilid 1*. Dialihbahasakan oleh: Bob Sabran. Jakarta: Eirlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997, *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Liu, CM. and CJ. Huang. 2014. *Relational benefits, customer satisfaction, and customer loyalty in chain store restaurants. The International Journal of Organizational Innovation*, Vol 7 Num 1 July 2014.
- Muhammad, A., & Sungplee, S. (2015). *Factors of Customer's Preference of Visiting Coffee Shop in South Korea. International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 24, 252-265.
- Mochamadim-<http://digilib.polban.ac.id/files/disk1/98/jbptppolban-gdl-mochamadim-4869-3-bab2--1.pdf>. Web di akses pada tanggal 8 februai, 2022 jam 17:44 wib
- Risnandar, C. (2018, Maret 17). *Lingkungan Hidup*. Dipetik Februari 11, 2019, dari Jurnal Bumi: <https://jurnalbumi.com/knol/deforestasi/>
- Ryu, K. & Jang, S. S. (2007). *The effect of environ-mental perceptions on behavioral intentions through emotions: The case of upscale restaurants. Journal of Hospitality & Tourism Rese-arch*, 31(1), 56-72.
- Roofthoof, W. 2009. *Customer equity: a creative tool for smes in the services*

*industry, Springer-Verlag p 37-48.*

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.*

Sugiyono.2006.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung:Alfabeta.

Soepriyanto, Cristiana & Harianto. (2021). Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Impresi Konsumen Pada Kedai Kopi Kekinian Di Surabaya. *urnal Manajemen Perhotelan*, 7.1.42–48

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Singarimbun, Masri. 1994. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LPS3ES

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Shukla, P. 2009. *Impact of Contextual Factors, Brand Loyalty and Brand Switching on Purchase Decisions*. *Journal of Consumer Marketing*, 26(5), pp: 348-357.

Susriyanti1. (2019). *Pengaruh Fungsi Komunikasi dan Kepuasan Kerja*.

Talawi Sakato: JASIORA.

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sarwono jonathan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Statistik\_Budiyanto[https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan\\_diklat/BA\\_Paket%20Program%20Komputer%20\(SPSS\)%20%20Deskriptif%20Statistik\\_Budiyanto,%20S.Si.,%20M.S.E\\_2117.pdf](https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BA_Paket%20Program%20Komputer%20(SPSS)%20%20Deskriptif%20Statistik_Budiyanto,%20S.Si.,%20M.S.E_2117.pdf). Web di akses pada tanggal 8 februai, 2022 jam 18:16 wib

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy,2001.Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.

Widoyoko, Eko Putro. 2016. *Teknik Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Kuantitatif. Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan, 7(1), 17–

23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>