

- Buchori Alma. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, Badan*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.  
Semarang : UNDIP
- Griffin, Jill. (2010). *Customer Loyalty, How to Earn It How to Keep It*. (terjemahan). Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management. Millenium Edition*. Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Marketing Management (13<sup>rd</sup> ed)*. Volume 1. (terjemahan). Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Management (13<sup>rd</sup> ed)*. Volume 2. (terjemahan). Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. (2010). *Marketing Principles (12<sup>th</sup> ed)*. Volume 1&2. (terjemahan). Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi
- Malhotra, N. (2004). *Marketing Research*. Upper Saddle River: Pearson  
Prentice Hall. Intl.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius dan Adriana, Dadi. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis..* Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:  
Afabeta.

## **Jurnal**

- Hartanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di De Mandailing Cafe Surabaya. *Agora*, 7(1).
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee. *Agora*, 6(1).

- Michelle, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina. *Agora*, 7(1).
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V., (1988), “*SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- Shartykarini, S., & Firdaus, M. R. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Di Banjarbaru). *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 4(1), 39-52.