

DAFTAR PUSTAKA

- Ababil, R. (2019). Analisis Kualitas Produk, Word Of Mouth, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Merek Senduro Coffee.
- Agyapong, G. K. (2011). The effect of service quality on customer satisfaction in the utility industry—A case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and management*, 6(5), 203-210.
- Ahmadinejad, B. (2019). The impact of customer satisfaction on word of mouth marketing (Case study: Bamilo online store). *SCIREA Journal of Management*, 3(2), 40-53.
- Aini, Z. (2019). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah.
- AMALIA WIDYA, R. A. H. I. N. A. (2021). PENGARUH LIFESTYLE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA COFFEE SHOP RUMAH KOPI (RUMPI) JEMBER (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah).
- ARMAN MAULANA, F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Word of Mouth (Studi pada Konsumen Adaptasi Kopi Purwokerto) (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan, 2012, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.
- Dewi, L., & Putri, S. H. (2022). Service Quality, Customer Value, and Price to Consumer Satisfaction at Kopi Kenangan Coffee Shop. *International Journal of Social Science*, 1(6), 987-992.
- Dharmawan, E., & Hidayat, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Word Of Mouth (Wom) Yang Dimediasi Kepuasan Konsuen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(2).
- Diwangkoro, E., & Dewi Eka Murniati, M. M. (2017). Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas kopi dan kualitas pelayanan di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta. *E-Journal Student PEND. TEKNIK BOGA-S1*, 6(2).
- Duman, F. (2020). Effects of Coffee Shops' Food Quality, Service Quality and Ambience Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Batman, Turkey Kafeteryaların Yemek Kalitesi, Hizmet Kalitesi ve Ortam Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığına Etkileri (Batman).

- Effendy, M. L., Sari, M. I., & Hermawan, H. (2021). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Media Sosial, Kualitas Pelayanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Cak Kebo. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 8(2), 107-116.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Firdayulia, A., & Jamiat, N. (2021). Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Toko Kopi Tuku. *eProceedings of Management*, 8(2).
- Harjono, I. F. (2021). PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE TERHADAP BRAND LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING; PADA KOPI KENANGAN SURABAYA. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 8(1), 12.
- Jannah, U. I. (2020). Analisis pengaruh experiential marketing terhadap Word of Mouth (WoM) dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi: Studi kasus Kafe Sejenak Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Jowianto, M., & Zuhdi, S. (2019). Pengaruh Facility Support, Service Performance, dan Customer Satisfaction Terhadap Word of Mouth. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 313-318.
- Kakambong, M., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2020). Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi 14. *Productivity*, 1(4), 361-367.
- Kamil, Z. (2022). Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi pada Cafe Maitreya Kopi Dau Malang).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Incc.
- Kumalaningrum, F., & Widajanti, E. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Konsumen CS Kopi Tubruk Surakarta). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(2).
- Maf'idayu, N. (2022). Pengaruh service quality terhadap repurchase intention dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening: Studi pada konsumen Kopi Hashtag Dau Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Mantikei, B., & Manurung, Y. (2020). Pengaruh Word Of Mouth Communication Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan

- Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Restaurant J'S Kitchen And Lounge Kalawa Waterpark, Palangka Raya). *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi*, 1(2), 83-97.
- Maulidina, L. L. L., & Sanaji, S. (2020). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Keterikatan Emosi terhadap Loyalitas Pelanggan Rolag Kopi Kayoon Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1362-1371.
- Mukminatun, M. (2021). PENGARUH CAFE ATMOSPHERE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI KOPI BLAARR AMBAL KEBUMEN (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Muhammad, A. D. P. (2018). PENGARUH PRICE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION TRANSPORTASIONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GO-JEK DI KOTA PADANG) (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Muharmi, H., & Sari, D. K. (2019). Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Perceived Value Terhadap Consumer Satisfaction Dan Behavioral Intentions. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 193-203.
- NISA, P. F. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP WOM (WORD OF MOUTH) MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA BUS PUTRA MAS KELAS EKONOMI. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(2).
- Nurjanah, A. P. (2018). Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction dan Behavioral Intentions Studi Kausal dan Analisis QFD untuk Perbaikan Desain Produk pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Jurug (Studi pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Cabang Jurug).
- Pasaribu, K. V., & Yuliawati, Y. (2019). Pengaruh Dimensi Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung dan Kepuasan Konsumen. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 2(2), 99-112.
- Purnomo, Y. A. (2020). Pengaruh Product Quality Terhadap Word of Mouth Dan Customer Satisfaction Sebagai Mediasi Pada Customer Greenly Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 9.
- Putri, K. A. M. A., & Yasa, N. N. K. (2022). The Role of Customer Satisfaction as Mediating Variable on the Effect of Brand Image towards Coffee Shop Customer's Repurchase Intention. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 149-154.
- Qohhar, D., & GS, A. D. (2022). PENGARUH BRAND IMAGE DAN PRODUCT QUALITY KOPI 2IN1 TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION. *Jurnal*

Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi, 1(1), 1-8.

- Rahadiansyah, A. PENGARUH BRAND COMMUNITY DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP WORD OF MOUTH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Komunitas Yamaha V-ixion Club Indonesia di Sidoarjo).
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. A. B. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Perfomance Analysis (Studi Kasus Di Geo Coffee). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 147-157.
- Rumondor, P. W., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Kopi Dan Mie Toronata Di Kawangkoan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- Saputra, Y. E. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada Richdjo Barbershop Malang. *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada Richdjo Barbershop Malang/Yongky Edo Saputra*.
- Saputri, G. G. (2022). *The Influence Of Store Atmosphere, Service Quality, And Product Quality Toward Customer Loyalty With Satisfaction As A Mediating Variable (Study on Cold 'N Brew Coffee Shop)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sari, D. K., & Soliha, E. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI SEKOLAH TERHADAP WOM (WORD OF MOUTH) PERAN MEDIASI KEPERCAYAAN. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 18, 1.
- Sari, P. R. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Cojfeeshop Bacarito Kopi dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- Syahbana, S. Pengaruh Cafe Atmosphere Dan Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Mediasi Di Lluvia Coffee & Space. *Jurnal Manajemen Update*, 9(3).
- Ulang, B. (2019). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP MINAT BELI ULANG DAN WORD OF MOUTH DENGAN CUTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Study Kasus Legend Coffee Yogyakarta) Suyetno. *Jurnal Ekobis Dewantara Vol*, 2(3).
- Wijaya, C. R., & Bernardo, I. (2022). THE EFFECT OF PRODUCT VALUE, SERVICE QUALITY, AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT KEDAI KOPI KENANGAN MALL OF

INDONESIA. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(1).

Wijaya, F., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 9-18.

Wicaksono, Y. M. (2018). PENGARUH SERVICE QUALITY DAN FOOD QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER RETENTION PADA PRIDE COFFEE AND KITCHEN (Doctoral dissertation, Universitas Ciputra Surabaya).

Wuisan, D. S. (2021). Pengaruh e-service quality dan food quality terhadap customer loyalty pengguna GoFood Indonesia yang dimediasi oleh perceived value dan customer satisfaction. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(1).

Zulvina, E., Rahayu, R., & Setyariningsih, E. (2020). PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PURCHASE INTENTION KOPI JANJI JIWA (Studi Kasus Pada Sunrise Mall Mojokerto). Bachelor (S1), i-82.