

AFTAR PUSTAKA

- Anthony H, dkk 2019. *Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan,dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di de mandailing cafe surabaya*. Education analysis Journal. Volume 7 Nomor 1 Tahun 2019 .
- Deranis Karim, dkk 2020. *Pengaruh relationship marketing dan suasana cafe terhadap loyalitas pelanggan dirumah kopi billy kawasan megamas*. Education analysis Journal. ISSN 2303-1174 Volume 8 Nomor 1 Tahun 2020.
- Dionisius Apecilus 2018. *Pengaruh harga,suasana cafe, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderator*.
- Fandy Tjiptono, 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV.Andi Offset
- Gema Aktualita, 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Coffee Toffee Jatim Expo di Surabaya*. Education analysis journal. Volume 2 Nomor 2 Tahun 2013.
- Hesty Nurul, dkk 2017. *Persepsi konsumen thematic coffee house terhadap merek, kualitas produk dan pelayanan serta nilai pelanggan produk kopi lokal*.Education analysis journal. ISSN 2303-2898 Volume 6 Nomor 1 Tahun 2017.
- Husein Slamet, dkk 2015. *Kepuasan sebagai variabel antara kualitas produk, Kualitas pelayanan, dan persepsi nilai terhadap loyalitas konsumen pada*

- restoran baru*. Education analysis journal. ISSN 1907 – 6037 Volume 8 Nomor 2 Tahun 2015.
- Ika Kusumasasti. 2017. *Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas pelanggan coffee shop*. Education analysis journal. ISSN 123-129 Volume 22 Nomor 2 Tahun 2017.
- Kurniasih, Dwi. 2012. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel AHASS 0002-ASTRA Motor Siliwangi Semarang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 1 Nomor 1 hal. 37-45 .
- Leverin Andreas, dkk (2006). " *Does relationship marketing improve customer relationship satisfaction and loyalty?*". *The International Journal of Bank Marketing*. Vol. 24. ISSN: 02652323. P.1-18 .
- Mc Kenna, R. (1991). *Relationship Marketing : Successful Strategies For The Age Of The Customer*. New York: Addison- Wesley Publising Company .
- Mohsan, Faizan, et al,. (2011). *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan*. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 2. No. 16. September 2011. P.263-270 .
- Ndubisi, N.O. (2007, March). *Relationship Marketing And Customer Royalty*. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol 25, No. 1, pp. 98-106.
- Nove N.Z. (S2020). *Pengaruh prestasi kerja dan loyalitas kerja terhadap promosi jabatan di PT.PLN (Persero) UIP KITSUM KECAMATAN MEDAN POLONIA*. Medan. Universitas Negeri Medan.

- Putri, Juwita Agil (2015). *Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada “Virgin Cafe And Resto”*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. STIESIA Surabaya.
- Putri, Ustantia Pratiwi, dkk. (2014). *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Oktober 2014. Vol. 15 No. 2. Hal 1-9.
- Simon, W. Gukinyo. (1999). *“Relationship Marketing: The Lesson That Today’s Marketer Ought To Learn: A Marketer’s Perspective”*. *Gadjah Mada International Of Bussines*. May. Vol. 1. No. 1.
- Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET
- Tita Ria, dkk 2019. *Anteseden kepuasan dalam membentuk loyalitas pada pelanggan cafe dikota solo*. Education analysis journal. ISSN 2443-2601 Tahun 2019.
- Wijaya, Irwan. (2009). *Influence of service quality of service quality, product quality through customer satisfaction of customer royalty*.