

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Selera Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol.15. No.2. Mei. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
- Arikunto. S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010, Mei—Agus). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17, 114-126.
- Budianto, Hizkia Jedia, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxxiklin Surabaya*. Surabaya.
- Dessyana, J., 2013. 'Store Atmosphere pengaruh nya terhadap keputusan pembelian konsumen DI texas chicken multimart II manado', Jurnal EMBA, 1(3), 844-852.
- Chen , H. -S., & Hsieh , T. (2011, oktober 14). *Pengaruh atmosfer pada persepsi pelanggan dan tanggapan perilaku pelanggan di toko rantai supermarket*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5, 10.054-10.066.
- Emir, O. (2016, Juli 13). *A study of the relationship between service atmosphere and customer loyalty with specific reference to structural equation modelling*. Taylor and Francis Group, 708.
- Fauziah, Z., Kumadji S., & Mawardi ., M.K., 2016. 'Pengaruh store atmosphere terhadap emosi dan keputusan pembelian konsumen', Jurnal Administrasi Bisnis, 33(2), 134-144.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: menumbuhkan & mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Heung, V. C., & Gu , T. (2012). *Influence of restaurant atmosphere on patron satisfaction and behavioral intention*. *International Journal of Hospitality Management* (doi:10.1016/j.ijhm.2012.02.004), 1167-1177.
- Imasari, Kartika dan Nursalin. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk*. Jurnal Fokus Ekonomi (FE). ISSN: 1412-3851. Vol. 10. No. 3. Desember . Hal. 183 – 192. Universitas Kristen Maranatha.Bandung.

- Jayanti, Dwi Nur dan Sutriyari Purwanti. (2017). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Jurnal Pendidikan Teknik Boga. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode riset untuk bisnis & ekonomi bagaimana meneliti dan menulis tesis ?*. PT. Gelora Aksara Pratama. Erlangga.
- Kusmarini , R. A., Sumarwan, U., & Simanjuntak , M. (2020, Januari). *Pengaruh Suasana Persepsi, Persepsi Nilai, Dan Hedonis Nilai Loyalitas Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Warunk*. Jurnal Indonesia Bisnis Dan Kewirausahaan, Vol. 6, 55.
- Putri, L.H., Kumadji, S., & Kusumawati, A., (2014). *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Monopoli Cafe Dan Resto Soekarno Hatta Malang)*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 15.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*. jaarta: salemba empat.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leha, Jeslyn Monica dan Subagio. 2014. *Pengaruh Atribut Café Terhadap Motif Belanja Hedonik Motif Belanja Utulitarian Dan Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee Di The Square Apartement Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 2. No. 1. Hlm. 1-12. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Lestari, Ani dan Yulianto. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl.S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 54. No. 1. Januari. Universitas Brawijaya Malang.
- Majid, Suharto Abdul. 2018. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transfortasi*. Depok. Rajawali Pers.
- Puspitasari, K. (2012). *analisis kepuasan dan loyalitas pelanggan restoran nasi bebek ginyo*.
- Pratikto, D. ..., & Hermawan, D. .. (2019, march). *Relationship of Product Quality, Price, Cafe Atmosphere to Customer Loyalty through Customer*

Satisfaction at Cafe Harmony. The International Journal Of Business & Management, 7, 323-330.

Ratminto & winarsih, atik septi. 2018. *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka pelajar.

Rorimpandey, J. N., Sepang, J. L., & Arie, F. V. (2017, Juni 2). *Analisis Pengaruh Store Atmosphere Dan Keanekaragaman Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Di Café Black Cup Coffee & Roastery*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen , 2, 893 - 900 .

Sia , F. T., & Subagio, H. (2013). *Analisa Pengaruh Price, Service Quality, Dan Corporate Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Konsumen Ipo Korean Cafe Dan Restaurant Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1, 1-8.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.

Syahputra, E, 2015. 'pengaruh store atmosphere, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian ore premium store', jurnal ilmu dan riset manajemen, 4(11), 1-19.

Syukron, Amin. 2014. *Pengantar Manajemen Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Umar. (2014). *Factors Affecting Customer's Satisfaction on Low Cost Carrier Flight*. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie , 11.

Utami, W. C. (2016). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, V. A., Berry , L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing, 60.