

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Abdullah., Rizan, M. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Alakasa Extrusindo. *Manajerial*. Volume 9 (2): 51-60.
- Azhari, Muhamad Iqbal., Fanani, Dahlan., Mawardi, M. Kholid. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 28 (1): 143-148.
- Bulan, Tengku Putri Lindung. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Volume 5 (2): 592-602.
- Cahyani, Aulia., Gunadi, I Made Adhi., Mbulu. Yustisia Pasfatima. (2019). Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Pada PT. Traveloka Indonesia. *Jurnal Sains terapan Pariwisata*, Volume 4(1): 25-36.
- Cant, Michael Colin., & du Toit., Michael. (2012). Identifying the Factors That Influence Retail Customer Loyalty and Capitalizing Them. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*. Volume 11 (11): 1223-1232.
- Chen, Shih-Chih., & Lin, Chieh-Peng. (2015). The Impact of Customer Experience and Perceived Value on Sustainable Social Relationship In Blogs: An Empirical Study. *Technological Forecasting and Social Change*. Volume 96: 40-50.
- Dewi, Luh Ratna. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Warung Internet di Kota Singaraja Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Vol.1, No.1.
- Dirbawanto, Nana Dyki., Sutrasnawati, Rr Endang. (2016). Pengaruh Customer Experience dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty. *Management Analysis Journal*. Vol.5, No.1.

- Felita, Christina Irene., Japariato, Edwin. (2015). Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Engagement dan Custome Trust Sebagai Variabel Intervening di The Body Shop. *Jurnal Strategi Pemasaran*. Volume 3 (1): 1-10.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* Edisi 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Guntur, Effendi M. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hardani, Hikmatul., Andriani, Helmina., Ustiawaty, Jumari., Istiqomah, Ria Rahmatul., Fardani, Roushandy Asri., Sukmana, Dhika Juliana., Utami, Evi Fatmi. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hasan, Ali. (2015). *Tourism Marketing. Center for Academic Publishing Service*. Yogyakarta. CAPS
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Gary, Armstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Prenhalindo
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2016). *A Framework for Marketing Management* (p. 352). Boston, MA: Pearson.

- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education
- Kusumasasti, Ika., Andarwati, Andarwati., Hadiwidjojo, Djumilah. (2017). Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas pelanggan coffee shop. *Ekonomi Bisnis*, 22(2), 123-129.
- Mokalu, Pratama Christa Chandra., Massie, James DD., Mandagie, Yunita. (2019). Pengaruh Customer Experience, Customer Value, dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol.7, No.3.
- Nasermoadeli, Amir., Ling, Kwek Choon., Maghnati, Farshad. (2013). Evaluating the impacts of customer experience on purchase intention. *International Journal of Business and Management*. Volume 8 (6): 128.
- Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Normasari, Selvy. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Setiadi, Nugroho J. (2015). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta Kencana.
- Nurullaili, Nurullaili., Wijayanto, Andi. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Pangaila, Paulus A., Worang, Frederik G., Wenas, Rudy S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol.6, No.4.

- Payne, Adrian., Frow, Pennie. (2013). *Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM*. Cambridge University Press.
- Pongoh, Melysa Elisabeth. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol.1, No.4.
- Pramudita,. Yoana Arina., Japariato, Edwin. (2012). Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Volume 1 (1): 1-7.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia
- Rohmatin, Alfi Layli. (2021). *Pengaruh Customer Experience, Customer satisfaction, dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Shopee Indonesia di Kabupaten Madiun* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Rusuli, Izzatur., Daud, Zakiul Fuady M. (2015). Ilmu Pengetahuan dari John Locke ke Al-Attas. *Jurnal Pencerahan*. Vol.9, No.1.
- Syahrum, Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Media Citapustaka.
- Salim, Kenny Febrina., Catherine, Catherine., Andreani, Fransisca. (2015). Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di TX Travel klampis. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Volume 3(1): 322-340
- Sanjaya, W. (2013). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.

- Saputri, Rini Sugiarsih Duki. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge. Journal of Strategic Communication*. Volume 10 (1): 46-53.
- Satrianto, Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone Redmi*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Yogyakarta
- Silaen, Sofar. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Media.
- Stanton, William J. (2012). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Suparyanto., Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: In Media
- Suwarsito, Suwarsito., Aliya, Sabeli. (2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*. Volume 3 (1): 27-35.
- Tiong, Piter. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pt. primagum sejati di makassar. *SEIKO: Journal of Management & Business*. Volume 1 (2): 176-203.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Pelayanan, Kualitas dan Kepuasan*. Yogyakarta: Andi.
- Triandewo, Maris Agung., Yustine, Yustine. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 22(1), 13-24.
- Tomida, Merinda., Satrio, Budhi. (2016). Pengaruh Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*. Vol.5, No.7.
- Ulfa, Mailani., Mayliza, Riri. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang.
- Upamanyu, Nischay K., Bhakar, S. S., & Gupta, Mansi. (2015). Effect of corporate image on brand trust and brand affect. *International Journal of Applied Science-Research and Review*. Volume 2(1): 20-33.
- Wantara, Pribanus. (2015). The Relationships Among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty In Library Services. *International Journal of Economics and Financial Issues*. Vol.5, No.1.
- Wardhana, Reza Eka. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*. Vol.4, No.3
- Winata, Andri., Fiqri, Isnawan Ahlul. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*. Volume 3 (2): 133-149.

Yulinda, Ade Tiara., Ranidiah, Furqonti., Jauhari, Wahyu Rizqiya Ratna. (2020). Pengaruh Customer Experience dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*. Vol.3, No.2.

<https://jogya.com/category/kulinerjogja/>. Diakses pada tanggal 31 Mei 2021

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton>. Diakses pada tanggal 31 Mei 2021

<https://foodayrasaprima.com/2021/03/02/bento-kopi-cafe-kekinian-favorit-harga-ekonomis/>. Diakses pada tanggal 4 Juni 2021

<https://lynk.id/bentokopiindonesia>. Diakses pada tanggal 4 Juni 2021

<https://storymaps.arcgis.com/stories/>. Diakses pada tanggal 31 Mei 2021

<https://www.bps.go.id/publication/2021/11/30/b1b6cf2a6aad1ee2d8a4c656/statistik-kopi-indonesia-2020.html>. Diakses pada tanggal 31 Mei 2021