

## DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta et al., (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi), 5(1), 1653.
- Ali, M. C. (2021). *Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Cafe Kangen Ngopi Kota Kudus*. 8–34.
- AMA, (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express Dp Sugio Lamongan*.
- Andrea et al., (2016). *Y and Z generations at workplaces*. *Journal of Competitiveness*, 8(3), 90–106. <https://doi.org/10.7441/joc.2016.03.06>
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian* Prof.Dr.Suharmisimi Arikunto, Jakarta. Rineka Cipta
- Astuti et al., (2019). *Pengaruh Variasi Menu Dan Cita Rasa, Persepsi Harga, Kebersihan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Duta Minang Jl. Brigjen Katamsno*. *Manajemen Dewantara*, 3(1), 151–160. <https://doi.org/10.26460/md.v3i1.7655>
- Bencsik, A., & Machova, R. (2016, April). *Knowledge Sharing Problems from the Viewpoint of Intergeneration Management*. In *ICMLG2016-4th International Conference on Management, Leadership and Governance: ICMLG2016* (p.42)
- Dharmmesta (2020). *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variable intervening*. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2), 88–98. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>
- Dwi, V., & Safavi, R. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar The influence of service quality and brand image on prepaid card consumer satisfaction*. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150.
- Dwiridotjahjono & Nigrum, (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express Dp Sugio Lamongan*. *Jurnal Fair Value*. 4(2), 691–703.
- Ghozali, (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 25*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Irawan (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 10–27.
- Kasmir, (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler dan Kevin (2015). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* Jakarta, Erlangga.
- Kotler & Keller (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13* Jakarta, Erlangga.
- Kotler dan Kevin (2016). *Marketing Management. Edisi 15*. Jakarta, Erlangga.
- Lepojevic & Dukic, (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kereta Api Indonesia*. Lib Unnes, 15, 203.
- Oktaviani, G. (2019). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa PT Gita Rifa Express (Studi Kasus Pengiriman Barang Daerah Batusangkar)*. Universitas Islam Riau.
- Parasuraman (2017). (n.d.). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Coffee Shop Di Kota Medan)*.
- Pasianus, O., & Agus Kana, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta*. Pasianus & Any Agus Kana, 2(2), 197–216.
- Pramitasari, T. D., Tri, C. A. S., Lusiana, T. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe And Resto Asalea*. *γ787, 1(8.5.2017)*, 2003–2005.
- Putra et al., (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung*.
- Race Amalia Tondang et al., (2023). *Pengaruh Suasana Cafe , Harga , Variasi Menu Terhadap Minat Kunjungan Konsumen ( Studi Kasus : Dbest Cafe Tuamang )*. 6, 15–26.
- Sri Wahyuni, (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Jasa Ekspedisi JNE Express di Kota Semarang)*

- Stenly (2016). *The Influence Of Menu Variations And Service Quality On Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu. Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu.* Jurnal Inspirasi Ekonomi, 3(3), 2503–3123.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta Bandung
- Sugiyono (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta Bandung
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta Bandung
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta Bandung
- Sugiyono (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe And Resto Asalea.* *γ787*, 1(8.5.2017), 2003–2005.
- Sulistyowati, (2022). *Analisis Variasi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Wom Terhadap Keputusan Pembelian Cafe Ndalem Simbah.* 76, 31–39.
- Supertini et al., (2020). *Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard.* *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Supertini, N. P. S., et al., (2020). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja.* *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Susanti et al., (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Bengkel Hans Motor).* <https://eprints.umm.ac.id/79845/>
- Tjiptono dan Diana (2020). *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kopi Studio 24 Malang.* Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta., 28–29.
- Tjiptono, (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab.* *Jurnal Manajemen Almatama*, 1(1), 61–84. <https://doi.org/10.58413/jma.v1i1.220>

- Tjiptono, (2022). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Keputusan Pembelian Sabun Cair Merek Lux (Studi Kasus Pada Warga Kelurahan Semper Timur Jakarta Utara)*. Maulya Alfika, 2004, 6–25. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/7248>
- Trisnawati, N., & Setyawati, H. A. (2020). *Pengaruh Customer Loyalty Program serta Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Retention*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(3), 491–503. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i3.493>
- Wekke et al., (2018). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Warung Bebek Jaya Antika)*.
- Wiyase, I. G. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Emosi Positif Sebagai Variabel Moderating*. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen*
- Wullur, R. R. S. R. S. L. H. V. J. L. M. (2020). *Service Quality, Brand. Richard Romario Samuel Rawis, S. L. H. V. Joyce. Lopian, Magdalena Wullur Universitas Sam Ratulangi*, 7(2), 464–475.
- Cahyadi, L. and Cahyadi, W. (2023) ‘The influence of transactional leadership style and transformational on organizational commitment with compensation as a moderating variable’, *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(2), p. 845. doi:10.29210/020231736.
- Cahyadi, W., Aswita, D. and Ningsih, T.Z. (2022) ‘Analysis of The Development of Non-Cognitive Assessment Instrument to Support Online History Learning in Jambi City High School’, *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 14(3), pp. 3265–3274. doi:10.35445/alishlah.v14i3.2044.
- Candrasa, L. and Cen, C.C. (2022) ‘The Effect Of Teacher Teaching, Learning Methods And Students Perceptions On The Student’s Learning Achievement In Medan City’, *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(4), pp. 449–456. doi:10.29210/020221737.
- Sinaga, E.M. (2022) ‘The Influence Of Price On Purchase Decision With Quality Of Service As Intervening Variable (Case Study On Customer Outlet Distributor Of XL AXIATA Products PT. Akses Lintas Nusantara Kota Tebing Tinggi)’, *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(4), pp. 125–133. doi:10.29210/020221734.