

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- A Nur Qalby, J. A. (2018). Pengaruh Relationship Marketing Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Astinet Segmen Bisnis PT Telkom Witel Makassar). *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, Vol. 1 No. 2, 61 - 72.
- Alvian, I. G. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen "masalah". *Jurnal Manajemen dan Start- Up Bisnis*, Volume 5, Nomer 4, 295-302.
- Ananda Febri Pamungkas¹, H. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Strategi Promosi (Studi Kasus Starbucks Palembang Karawaci). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis Volume 3 No.1*, 12 – 20
- Andhy Prasetyo Wibowo, S. K. (2015). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Savana Hotel dan Convention Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21 No. 2, 1 - 6.
- Budhi Poniman dan Achmad Choerudin. 2017. *Manajemen pemasaran*. Jakarta : Deepublish
- Donny Arif, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecopreneur.12 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Maarif Hasyim Latif*, Volume 3, No. 2, 139-146
- Deborah O.Aka, Oladele J. Kehinder, Olaleke O.Ogunnaike (2016) *Relationship marketing and customer satisfaction a conceptual perspective*
- Febri Triana, S. F. (2015). Relationship Marketing Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus ekspor Perusahaan Kerajinan Dona Doni Rattan Gallery di SingosariMalang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 24 No. 1 Juli 2015*, 1 - 10
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Gilang Riki Ramadhana, Sugiyono (2022). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Nay Coffee Surabaya
- Hajar Aswat Kandou, J. A. (2017). Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas nasabah di pt.bank mandiri kc.dotulolong lasut manado. *Jurnal administrasi bisnis* , 1 – 10
- Ivo Selvia Agustin, Y. V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (kfcarjo medan perjuangan). *Niagawan Fakultas Universitas Negeri Medan, Vol 11 No.1, 37 - 41*
- James Sambara, Hendra Novi Tawas, Reitty Lily Samadi. (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe 3.Am Koffie Spot Manado
- Juwita Agil putri, Budiyanto (2015) Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada “Virgin Cafe And Resto “
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks
- Krisdianti, Dika Lambang dan Sunarti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang. Town Square.
- Maria Kristiana, D. E. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017*, 113
- Miftahul Jannah, Vina Meliana. (2022) Pengaruh Kualitas Produk dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Ngemil Banana Chips
- Muliyanti, A. I., Supeni, R. E., & Winahyu, P. (2022). *BUSINESS MODEL CANVAS KAMPOENG CAFE AMBULU. 1*, 146–157.
- Reforman Bago, Agus Sutardjo, Meri Dwi Anggraini (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café’ Els Coffe Dipadan

- Swasth, Basu (2012). *Manajemen Penjualan*, Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta,
- Tias, L. C. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *JURNAL E-BIS VOL.3 NO.2*, 111 - 118
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3)
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Velnampy, T., & Sivesan, S. (2012). *Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction: A Study on Mobile Service Providing Companies in Sri Lanka*. *Global Journal of Management and Business Research*,. 12 No. 18, 1–45.