

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, A. E., & Sulistyawati, L. (2018). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ludic Cafe (Studi Pada Pelanggan Ludic Cafe Kendangsari, Surabaya). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(May), 884–897. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Akbar, Rufman Iman. (2021) Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*). Yogyakarta; Yayasan Sahabat Alam Rafflesia
- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88–95. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.34>
- Apriyanto, Arif., & Fadilla, Syifa Pramudita. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Chocoffekir di Karawang. Madani: *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 1, No. 5
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Bagasworo, W. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management dan Customer Experience Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction (Studi pada Konsumen di Tanamera Cafe Jakarta). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 3(2), 89. <https://doi.org/10.35384/jemp.v3i2.205>
- Bagasworo, W., & Hardiani, V. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management dan Customer Experience Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen di Sisha Cafe Kemang). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 2(3), 110. <https://doi.org/10.35384/jemp.v2i3.109>
- Banat, A., & Wandebori, H. S. T. (2012). Store Design And Store Atmosphere Effect On Customer Sales Per Visit Economics. *Management and Behavioral Sciences*, 84-89.
- Cahyo, A. S. T., Tulhusnah, L., & Prमितasari, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe and Resto Azalea. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(6), 1234. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i6.2174>
- Chiou, M. R., Chao, S. L., & Hsieh, H. Y. (2020). The Moderating Role of Service Recovery on Customer Loyalty in the Context of Cruise Passengers. *Maritime Policy and Management*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/03088839.2020.1742396>

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hanny, H., & Krisyana, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1115–1129. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.703>
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing Dan Kasus - Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khokhar, Z., & Khokhar, R. (2020). Influential Factors on Customer Loyalty of La Moosh (Café), Hyderabad, Pakistan: An Empirical Approach. *Journal of Economics, Management and Trade*, 26(2), 15–25. <https://doi.org/10.9734/jemt/2020/v26i230224>
- Kotler, P. dan G. Armstrong. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jilid 1. Indeks. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P dan Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2012). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Springer.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Mea, Maria H. C. D., & Laga, Yulius. (2021) Pengaruh Relationship Marketing, Suasana Kafe, Dan Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Pelanggan Mokka Coffee Ende. *Jurnal MEBIS (Manajemen dan Bisnis)*, Vol. 5, No. 2
- Minar, D., & Safitri, A. (2017). Brand image and product quality on customer loyalty (Survey in Cekeran Midun). *Trikonomika*, 16(1), 43-50.
- Pangestuty, I. (2017). *Suasana Toko, Kenyamanan Toko, Dan Merchandise Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Tip Top Swalayan*
- Pertiwi, D. K., Rahadhini, M. D., Rahadhini, M. D., Susanti, R., & Susanti, R. (2020). ANALISIS PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei pada Pelanggan O'Pallet Cafe Boyolali). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 20(1), 1–14. <https://doi.org/10.33061/jeku.v20i1.4362>

- Purnomo, A. K. (2017). Pengaruh Cafe Atmosphere terhadap Keputusan Pembelian Gen Y pada Old Bens Cafe. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 16(2), 133. <https://doi.org/10.28932/jmm.v16i2.384>
- Ramadhini, N. S. (2022). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE SHOPEE PADA JASA PENGIRIMAN BARANG SICEPAT HALU DI JAKARTA*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta.
- Robinette, S & Brand C., (2011), *Emotion Marketing: The Hallmark Way of Winning Customers for Life*. New York: The Free Press.
- Sanusi, Anwar. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sazly, S. (2018). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Kasus Pada LP3I Karang Tengah, Tangerang). *Widya Cipta*, 2(2), 285–293. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Setiawan, F. B., Udayana, I. B. N., & Maharani, B. D. (2023). Analisis Pengaruh Store Atmosphere, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Basabasi Yogyakarta. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 470. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.742>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2019). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:CAPS.
- Tawakkal, E., Suaib, H., & Zein, E. M. (2021). Pengaruh Harga Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Cafe Layar Gading Kota Sorong). *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(3), 384. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i3.11149>
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta:Andi.
- Tunggal, A. W. (2008). *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Harvindo.

- Wardhani, F. K., & Dwijayanti, R. (2021). Pengaruh Store Atmosphere dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Pelanggan Coffee Shop Rustic Market Surabaya. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 510–521.
- Wijaya, B. S., & Sahetapy, W. L, . (2019) Analisis Pengaruh Customer Relationshipmanagement Terhadap Customer Satisfaction Serta Customer Loyalty (Studi Pada Kafe Damgo Makassar). *Agora*, vol. 7, no. 1.