

## DAFTAR REFERENSI

- Adi, Widjaya, (2012), Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang, Jurnal penelitian.
- Adnan & Rusydi, (2023). Manajemen Inovasi Dan Kreatifitas. Raja Grafinda Persada, Depok.
- Adnan, A. & Aiyub, A. (2020) Reinventing Potensi Generasi Millennial Di Era Marketing 4.0. Aceh Sefa Bumi Perzada (Unpublished) Diakses Pada <https://reposttory.unimal.ac.id/7014>.
- Adnan, A. (2019). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga Di Kota Kota E Lhokseumawe Jurnal Visioner & Sratgis 7/2).
- Adnan, A. (2019). The Effect of product quality, Brand Image, Price, and Advertising on Purchase Decision and its Impact on Customer Loyalty of Morinaga Milk in Aceh. International Journal of Innovation, Creativity and Change, 9(4), 234-249.
- Adnan, A., & Abubakar, R. (2021). Manajemen Pemasaran (Dari Legacy Marketing Ke New Wave Marketing). *Sefa Bumi Persada* Lhokseumawe.
- Afdhaliana, A. (2020). pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di cafe haus kecamatan panakkukang kota makassar (*doctoral dissertation*, universitas negeri makassar).
- Akmal, R. (2017). Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan *loyalitas* pelanggan (studi pada pelanggan *Café shushu milkshake* Purwokerto) (*Doctoral dissertation*, Universitas Jenderal Soedirman).
- Amaro, S., et al. (2018). *The Role of Innovation in Competitive Advantage: The Case of Specialty Coffee Shops. Journal of Innovation Management*, 6(4), 90-110.
- Anggraini, Dian, (2014), Analisa Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Night* Jakarta, Jurnal Penelitian.
- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro. Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora .

- Annisa, N., Husnurrofiq, H., & Kadir, AR (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* .
- Aprirusman, S., & Zulfikar, R. (2020). Loyalitas Pelanggan yang Dibangun Dari Adanya Customer Bonding dan Penetapan Harga (Studi Kasus Pada Pelanggan Coffe Shop Payung Seduh, Bandung). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–8.
- Apriyono, A. (2022). pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen *Café* kopi susu baper di kota metro.
- Ardiningrum, T., & Prawoto, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran All You Can Eat. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* .
- Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. Skripsi, Universitas Pamulang. Diakses dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Arif Ferdian Agung. 2018 “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam perspektif ekonomi Islam”. <http://repository.radenintan.ac.id/4334/1/SKRIPSI%20AGUNG.pdf>. 3 Agustus 2024
- Arikunto, S. (2010a). *Metode Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arum, D. nirmala janie. (2012). *Statistikde skriptif & regresi linierber ganda dengan spss*.
- Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO). (2020). *Data Industri Kuliner*. [Online]. Tersedia: <https://www.aprindo.or.id/>
- Assauri, Sofjan. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali pers. Jakarta.
- Atmawa dan Wahyuddin (2012), “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall”, *Jurnal Penelitian*.
- Binangkit, I. D. (2022). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 2(1), 179-189.
- Boyd, Harper W, dkk, (2008), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta.

- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3).
- Darsana, I. M., Rahmadani, S., Salijah, E., Akbar, A. Y., Bahri, K. N., Amir, N. H., ... & Nugroho, A. (2023). *Strategi Pemasaran*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Dewi, P. S. A., & Suprapti, N. W. S. (2018). Membangun loyalitas pelanggan melalui kepuasan yang dipengaruhi oleh kualitas produk, persepsi harga dan citra merek (studi pada produk smartphone merek Oppo). *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 87.
- Dharmmesta, dan Handoko, T. Hani (2007), *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ebert, R. J., & Griffin, R. W. (2007). *Business Essentials*. Pearson Education.
- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(1), 23-35.
- Euromonitor International. (2020). Indonesia: Consumer Foodservice. [Online]. Tersedia: <https://www.euromonitor.com/>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ferawati, D., & Aminah, M. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Restoran Ayam Geprek Ken Dedes. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*.
- Gunawan, Robby. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Konsumen umkm ikan Lele Di Desa Purwodadi Kecamatan Pagar Merbau. Yogyakarta: UNY
- Halvorsen, R., et al. (2019). The Role of Cost Management in Achieving Competitive Advantage: The Case of Coffee Shops. *International Journal of Business and Management*, 14(7), 32-47.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada titipan kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72.

- Hapsari, A. D., & Setyawan, A. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Blacklisted *Café* Surakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 42(1), 124-130.
- Harjadi, Didik, Arraniri, Iqbal. *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Penerbit Insania. 2021.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. Pratisti, A. (2017). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (11th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Hudaya, A., Djumarno, D., & Djubaedah, S. (2021). The Influence Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction That Implications On Repurchase Interest. *Dinasti International Journal of Management Science*.
- Ifthiharfi, R. (2021, Desember 29). Tren Konsumsi Kopi Nasional. *Economics*. <https://www.theeconomics.com/infographic/38699/>
- Indrasari Meithiana., 2019, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Indrasari, M. (2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Andi.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Jenisa, B., Pratama, Vonny & Narundana, T. (2024). The Influence Of Product Quality And Service Quality On Customer Satisfaction In Msmes Geprek Kitha Bandar Lampung. *International Journal of Accounting, Management, Economics and Social Sciences (IJAMESC)*.
- Junaedi, IWR, Restiawati, L., Nainggolan, G., & Krismawintari, NPD (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kompatibilitas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Gourmet Cafe Petitenget - Bali. *Jurnal Mantik*, 6 (2), 2169-2178. Diperoleh dari <https://www.iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/2656>
- Kashmir dan Jakfar, (2010), *Studi Kelayakan Bisnis*, Kencana Prenada Media Grup. Jakarta.
- Khairunnisa. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga: Analisis Peran Persepsi Perbedaan Harga dan Referensi Harga dalam Pengambilan Keputusan Konsumen. Abadi

- Kim, J., et al. (2020). The Effect of Location Factors on Customer Satisfaction in *Café* Businesses: Focused on the Moderating Effects of Gender and Age. *Journal of the Korean Society of Food Culture*, 35(3), 215-223.
- Kotler, P. (2012). *Marketing management*/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. Pearson Education International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, Philip, (2009). *Principles of Marketing*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15 th ed, Pearson Education Limited, New York.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management Sixteenth* (16th ed.). United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Krisdayanto. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (hal. 3). Yogyakarta: Akademika.
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di cafe one eighteenth coffee. *Agora*, 6(1).
- Kurtz dan Clow, (2008), *Service Marketing*, John Wiley & Sons Inc, New York.
- Lamb, Hair, (2009), *Pemasaran*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Liensky, G., & Hetharie, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Journal of Business Application*, 1(1), 54-63.
- Lisdiana, N. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen secara online Shop Lazada. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1356-1367.
- Loudon, D. L., & Della Bitta, A. J. (2018). *Consumer Behavior: Concepts and Applications*. McGraw-Hill Education.
- Lupiyoadi, Rambat, (2009), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba empat, Jakarta.
- Maranatha, Eg, Rini, Es, & Situmorang, Sh (2023). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Ruang Sarca Medan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Akuntansi, Manajemen Pertanian Dan Administrasi Syariah (IJEBAAS)*.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.

- Martono, N. (2010). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. RajaGrafindo Persada.
- Mordor Intelligence. (2021). *Indonesia Food and Beverages Market - Growth, Trends, COVID-19 Impact, and Forecasts (2021 - 2026)*"
- Muttaqin, S. (2020). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen: Studi pada Loodst Coffee Shop Tulungagung (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)*.
- Ninggrum, A.S., & Purnama, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Po. Titian Mas Cabang Bima The Effect Of Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Value In Increasing Customer Loyalty At Po.Titian Mas Bima Branch*. Jurnal Dimensi.
- Olson dan Peter J. Paul. 2018. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 10(1), 68-77.
- Permana, A. (2022). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Praktik*. Ilmu Manajemen.
- Prabantari, S. F. A., & Yuniati, T. (2023). *pengaruh harga, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Café tarantula barak di surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 12(5).
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pemasaran (hal. 209)*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanti, A dan Wahdiniwaty, R. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children DiBandung*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Putra, Adijaya (2014), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Ayam Goreng terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Brand Image Restoran Ayam Goreng Kalasan Djogja*”, Jurnal Penelitian.
- Putra, Sofyan, Adijaya (2014), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Ayam Goreng terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Brand Image Restoran Ayam Goreng Kalasan Djogja*”, Jurnal Penelitian.

- Putro, Shandy Widjoyo., et al. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* vol.2 no.1 Tahun 2014.
- Rahayu, S., et al. (2019). The Effect of product quality, *service quality*, and Price on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Selected Cafes in Jakarta. *Journal of Entrepreneurship Education*, 22(1), 1-11.
- Rahman. (2020). Strategi Penetapan Harga: Pendekatan Berorientasi pada Pendapatan, Kapasitas, dan Pelanggan : Trans Media Pustaka.
- Raja, E. A. L., Maharani, M., & Raja, J. G. L. (2023). The Effect of product quality and *service quality* on Customer Satisfaction. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(2).
- Ramadhan. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan: Perspektif Konsumen*. Jurnal Pemasaran Global.
- Research and Markets. (2021). Indonesia Food and Beverage Industry - Growth, Trends, and Forecast (2021 - 2026)"
- Riandari, R. 2017. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Coopetition*, 8(1), 35-53.
- Ridwan, & Hutasuhut, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Auto 2000 Cabang Medan Amplas, Sumatera Utara. *Jurnal Internasional Bisnis, Teknologi, dan Perilaku Organisasi (IJBTOB)*, 2 (5), 436–447. <https://doi.org/10.52218/ijbtob.v2i5.210>
- Risnawati, H., Sumarga, H.E., & Purwanto, S. (2019). The Effect Of Service Quality Prices And Location Of Companies To Customer Satisfaction Implications On Customer Loyalty. *International Review of Management and Marketing*.
- Rusydi, R. (2013). *Proceeding SNE 2013: Analisis Pengaruh Baurah Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Kopi Canden di Kota Lhoksukon*.
- Sahir, dkk. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan: Penilaian Konsumen atas Produk dan Jasa. (hal. 26).
- Saleh, A. Muwarik, (2010), *Public Service, Communication*, UMM Press, Malang.
- Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Iphone: Studi Kasus Mahasiswa Uin Raden Intan Bandar Lampung.

Srikandi: Journal Of Islamic Economics And Banking, 2(1), 35–44.  
<https://Journal.Iaimnumetrolampung.Ac.Id/Index.Php/Srikandi/Article/View/2963>

- Satriadi, A., et al. (2021). *Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran*. Ilmu Manajemen.
- Sofyan, C., Sepang, J., & Loindong, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht’S Up Café Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
- Soliha, E., & Fatmawati, N. (2017). Kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian konsumen sepeda motor matic “Honda.”. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 10(1), 1-20.
- Subagio, Ahmad, (2010), *Marketing In Business*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Suharmadi, D., Supeni, R. E., & Rozzaid, Y. pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan kedai doeloe kalisat jember (studi kasus pada kedai doeloe kalisat jember).
- Supriyanto, W., & Iswandari, R. (2017). Kecenderungan Sivitas Akademika dalam Memilih Sumber Referensi untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Perguruan Tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 79. <https://doi.org/10.22146/bip.26074>
- Sulistiani, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Meruya. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Teknologi*.
- Syahsudarmi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus. *Jurnal Internasional Tinjauan Bisnis Indonesia*
- Tiasanty, L., & Sitio, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Sharp Electronics Indonesia (Studi Kasus Di Spbu Sharp Direct Service Station Karawang). *Jurnal Riset Manajemen dan Teknologi ReKayasa Internasional*.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) *Pemasaran*: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, & Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*, edisi keempat. In Edisi I. Yogyakarta: Andi.



- Tjiptono, F. (2019). *Manajemen Pemasaran Kontemporer* (hal. 76). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran: Kepuasan Pelanggan dan Faktor-faktornya*. Andi, (hal. 135)
- Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2012), *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, quality & customer satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tussifah, H., & Navitsha, N. P. (2021). The effect of product quality and *service quality* on consumer satisfaction at *Roya Café* Mantingan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 9(1), 69-86.
- Utami, C. W., et al. (2019). *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 45-56.
- Utami, V. A., Amelia, S., & Suhairi, S. (2022). Pengaruh Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Iphone Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)*, 2(1), 63-68.
- Wardana, W. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Widodo, S. (2021). The effect of product quality, *service quality* and prices on consumer satisfaction of molivia cafe (case study on consumers of molivia cafe, jalan hm Joni, teladan timur, medan city). *Enrichment: Journal of Management*, 11(2), 619-633.
- Widyastuti, R. T., & Santoso, S. (2017). The Effect of Trends and Lifestyle on Consumer Preferences in Food and Beverage Industry: A Study in *Café Business*. *Journal of Food Research*, 6(6), 13-25.

- Wulandari, PY (2022). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di skai restoran hotel padma resort legian. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*.
- Yunita. (2021). *Pengantar Kualitas Produk* (hal. 60). Abadi. Jakarta.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2019). *Service marketing* (5th ed.). Singapore: The McGrawHill Companies, Inc.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923-926.