

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad,Rulam.,2005, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif* ,
(Malang:Universitas Negri Malang)
- Andhika Ramadhani, selaku *Pelanggan Setia Coffe Shop Lavost* saat wawancara
pada tanggal 08 Oktober 2022
- Arkunto,Suharsimi.,2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,
(Jakarta: Rineka Cipta)
- Assauri, Sofjan.,2012, *Stratec Management*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Bagus Taufiqillah, selaku *Tangan Kanan Pemilik Coffe Shop Lavost* saat
wawancara pada tanggal 05 Oktober 2022
- Bagus Taufiqillah, selaku *Tangan Kanan Pemilik Coffe Shop Lavost* saat
wawancara pada tanggal 07 Oktober 2022
- Bagus Taufiqillah, selaku *Tangan Kanan Pemilik Coffe Shop Lavost* saat
wawancara pada tanggal 09 Oktober 2022
- Christian, Sandro.,2018, *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan
pembelian: peran minat beli sebagai variabel moderating*, Jurnal
Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, Vol.1,No.2
- Departemen Agama RI,2010, *Al-Hikmah AL-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: CV
Penerbit, Diponegoro)
- Desikasar,2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Makyung Martabak & Café Medan*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

- Esta Diyah, selaku *Pelanggan Setia Coffe Shop Lavost* saat wawancara pada tanggal 09 Oooktober 2022
- Hartadi,Nikie; Husda Elfi Nur.,2012, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tanjung Uncang Di Kota Batam*, Jurnal EMBA, Vol.8, No.3
- Hatini,Sri.,2012, *Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.14, No.1
- Kotler ,Philip; Keller, Lane , Kevin., 2008, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks)
- Kotler,Philip; Keller,Lane,Kevin.,2008, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*, (Jakarta: Penerbit Erlangga)
- Lamidi, 2007, *Analisis Loyalitas Konsumen Dalam Mengonsumsi Produk Pemutih Wajah*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol.7, No.2
- Meleong,Lexy.,2011, *Metodology Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Ramaja Rosdakarya)
- Nazarudin,2018, *Manajemen Strategik*, (Palembang: NoerFikri)
- Nilasari ,Eswika; Istiatin.,2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo*, Jurnal Paradigma, Vol.13 No.1
- Noor,Virdha ,Fathira.,2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Panjaitan, Efendi, Januar; Yuliati, Lili, Ai., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*, Jurnal Manajemen, Vol.11, No.2
- Rosady., *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo)
- Satori, Djam'an; Komariah, Aan., 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta)
- Suatmodjo, Tandjung, Angelin, Febe., 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina*, Jurnal Manajemen, Vol.5, No.3
- Sugiyono., 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Susanto, AB., 2007, *Manajemen Strategik Komprehensif*, (Jakarta: Penerbit Erlangga)
- Suyanto, M., 2007, *Strategic Management Global Most Admired Companies*, (Yogyakarta: CV Andi Offset)
- Tanzeh, Ahmad., 2011, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras)
- Trianah, Lilik, dkk., 2017, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*, Jurnal STEI Ekonomi, Vol 26, No.01

Utami,Surya ,Inten, Ayu ,Ida; Jatra, Made.,2015, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*, E-Jurnal Manajemen, Vol. 4, No.7

Yoga Sasongko, selaku *Barista Coffe Shop Lavost* saat wawancara pada tanggal 08 Oktober 2022

Yuliana,Yayuk.,2017, *Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.A 2013/2014*, Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humanior, Vol.2, No.2