

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., 2021. Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management), Edisi 1, Penerbit Yayasan Shabat Alam Rafflesia, Bengkulu – Yogyakarta.
- Along, A. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah 1 Administrasi Publik*, 6 (1): 94-99.
- Andika, A., dan Susanti, F. 2018. Pengaruh marketing mix terhadap keputusan pembelian parfum di Azzwars Parfum Lubeg Padang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP Padang.
- Bernik, M. 2019. Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen: studi kasus gold's gym bandung. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 12(3): 6-8.
- Cynthia, D., Hermawan, H., Izzudin, A. 2022. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. Vol. 9, No. 1 ([file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/256-Article%20Text-1038-1-10-20220226%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/256-Article%20Text-1038-1-10-20220226%20(1).pdf)), (diakses 18 November 2023; Pk. 22.44)
- Dahvilani, D. M. 2019. Data dan Fakta Tren Menjamurnya Kedai Kopi Kekinian di Indonesia. *iNews*. (<https://www.inews.id/travel/kuliner/data-dan-fakta-tren-menjamurnya-kedai-kopi-kekinian-di-indonesia>), (Diakses 19 November 2023 : Pk. 22.39)
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Edisi 1. Penerbit Guepedia.
- Databoks. 2018. *Konsumsi Kopi Indonesia Diprediksi Mencapai 370 Ribu Ton*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton>. (Diakses 19 November 2013 : Pk. 22.57)
- Deepublish. 2021. Pengertian Objek Penelitian: Macam, Prinsip dan Contoh Lengkap. <https://penerbitdeepublish.com/objek-penelitian/>. (Diakses 19 November 2023 : Pk. 21.51)
- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, Hinely, R., Hasiru, R. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di CV. Mufidah Kota Gorontalo. *Journal of Economic and Business Education*. Vol. 1, No. 2 (<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JEBE/article/view/18046/6515>), (diakses 18 Oktober 2023; Pk. 22.40)



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ginting, F. dan Delviana S. B. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Koentokoesnioadi Agency Bekasi. *Tugas Akhir*. Jakarta: Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta.

Google Maps. *Lokasi Gerai Starbucks Coffee di Kota Surabaya*. <https://www.google.com/maps/search/lokasi+gerai+starbucks+kota+surabaya/@-7.2972554,112.6583975,12z/data=!3m1!4b1?entry=ttu>. (Diakses 19 November 2023 : Pk. 23.05)

Heizer, J. dan Render, B. 2015. Manajemen Operasi: Manajemen keberlangsungan dan rantai pasokan, Edisi 11, salemba Empat, Jakarta.

Jamko, U. 2019. Pengaruh Customer Relationship management dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kayu Pada perum Perhutani KBM Penjualan Kayu Wilayah Madiun Di Kota Kediri. *IDEA*. (DOI: 10.31219/osf.io/25swe), (diakses 18 November 2023; Pk. 22.35)

Joesyana K. 2018. Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekanbaru (Survey Pada Mahasiswa Semester Vii Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau). *Jurnal Valuta* 4(1): 71- 85

Julianti, D., A. dan Junaidi, A. 2020. Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian baso Aci Akang Citra Raya Tangerang. *Prologia*. Vol. 4, No. 1 (<https://doi.org/10.24912/pr.v4i1.6437>), (diakses 18 Oktober; Pk. 22.27)

Kasim, 2017. *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik*. Edisi 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, P. dan Armstrong, N. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi 7, Pnerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, P., dan Armstrong, G. 2018. *Prinsip – Prinsip Marketing*. Edisi 7. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Kotler, P., dan Keller, K. L. 2020. *Marketing Management*. Edisi 15. Pearson Pretice Hall.

Kusuma, H.L., 2017. Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Operations Excellence: Journal Of Applied Industrial Engineering*, 9(3): 236-248.

Landeng, R., Mandeny, S. L., dan Mandagie, Y. 2023. Pengaruh Cita Rasa, Persepsi Harga dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Boba Sel-Sel Cheesetea di Tumpaan. *Jurnal LPPM*

Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum), 7(4): 315-324.

M. Anshori, dan Iswanti, S. 2019. *Metodolodi Penelitian Kuantitatif* . Edisi 1. Universitas Airlangga

Marlius, D., Mutiara. 2022. Pengaruh Merek, harga, dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pembelian Smartphone Oppo pada Rindo Cell di Surantih Kecamatan Sutera Kabupaten Pesisir Selatan). *Jurnal Economina*. Vol. 1, no. 4 (<https://doi.org/10.55681/economina.v1i4.169>), (diakses 18 Oktober 2023; Pk. 22.30)

Michson, M. 2017. *Statistik Deskriptif*. Edisi 1. Penerbit Guepedia, Bogor.

Munandar, I., dan Sari, T. N. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada CV Mars Global Group. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(1): 16-26.

Mutholib, A., Pardiman, P., dan Slamet, A. R. 2023. Pengaruh Brand Image, Harga Dan Iklan Terhadap keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang Pengguna Sepatu Ventela). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02).

Pepachan, J. 2016. Moderation Effect Of Travel Context In The Linkage Among Employee Service Quality, Satisfaction, And Trust On Word Of Mouth Of Airline Passanger In India. *Journal of Marketing*. 1(1): 75-92.

Putruala, H., S., Fatihah, D., C. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Di UKM Mart Kartika Widya Utama. *Jurnal Ilmiah Manejemen Ekonomi dan Akuntansi*. Vol. 5, No. 3 (<https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1459>), (diakses 18 Oktober 2023; Pk. 23.01)

Patiwi, R., W. 2022. Persepsi Anak Muda di Surabaya Mengenai *Coffee Shop* Sebagai Gaya Hidup Masyarakat Perkotaan. *Commercium*. Vol. 5, No. 2 (<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/view/47850/39945>), (diakses 18 Oktober 2023; Pk. 14.08)

Priansa, D., J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Edisi 1. Penerbit CV Pustaka Setia, Bandung.

Rahayu, E. 2018. Pengaruh lokasi, kelengkapan produk, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada imam market kisaran. *Journal of science and social research*, 1(1): 7-12.

Rohmah, A. N., dan Subari, S. 2021. Preferensi Konsumen Terhadap Produk Minuman Kopi Di Kopi Janji Jiwa Jilid 324 Surabaya. *Agriscience*, 1(3): 548-562.





- Rosmina, R., Sarkum, S., & Syahputra, R, 2021, Pengaruh Motivasi, Kualitas Layanan Dan Environment Dengan Persepsi Harga Terhadap Word Of Mouth Dan Revisit Intention, *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5): 1359-1374.
- Saputra, G., W., Ardani, I., G., A., K., S. 2020. Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mouth, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen*. Vol. 9, No. 7 ([file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/58393-85-157826-1-10-20200702%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/58393-85-157826-1-10-20200702%20(6).pdf)), (diakses 18 November 2023; Pk. 20.55)
- Sarmigi, E., dan Ennike, P. 2021. Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Objek Wisata Bukit Khayangan Kota Sungai Penuh. *Al Dzahab: Journal of Economics, Management, Business and Accounting*, 2(2): 93-105.
- Senggetang, V., Mandey, S., L. dan Moniharapon, S. 2019. Pengaruh Lokasi, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perumahan kawana Emerald City Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 7, No. 1 (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22916>), (diakses 18 November 2023: pk. 21.04).
- Starbucks Coffee Company. <https://www.starbucks.co.id/>. (Diakses 22 Januari 2024 ; Pk. 19.18)
- Starbucks Company Profile. https://www.starbucks.co.id/media/AboutUs-Company_Profile-1.26.18_tcm33-34812.pdf. (Diakses 21 Januari 2024 ; Pk. 23.10)
- Statista. *Jumlah gerai kedai kopi di Indonesia antara Agustus 2019 hingga April 2020, berdasarkan merek.* <https://www.statista.com/statistics/1034500/indonesia-coffee-shop-outlets-number-by-brand/>. (Diakses 19 November 2023 : Pk. 22.59)
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Edisi 1. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian*. Edisi 2. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Pendidikan*. Edisi 1. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 3. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sutjama, R., dan Yandri, P. 2019. Suasana toko, suasana hati, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian antara konsumen restoran modern dan restoran tradisional. *Indonesian Journal of Economics Application (IJE)*, 1(2): 110-119.