

## DAFTAR REFERENSI

- Ahmaddien, I., & Widati, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan Go Food melalui Variabel Kepuasan. *Intekna*, 19(1), 1–68.
- Assauri, S. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Assauri, S. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Azeem, M., Sajjad, M., Khan, M. I., Ali, M., Hayat, A., Ahmed, M., & Ali, R. (2020). *International Transaction Journal of Engineering , Management , & Applied Sciences & Technologies* Effect Of Customer Experience and Trust On Customer Loyalty In The Fast-Food Industry Of Punjab , Pakistan. 11(9), 1–11.  
<https://doi.org/10.14456/ITJEMAST.2020.208>
- Bagasworo, W. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management dan Customer Experience Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada Konsumen di Sisha Cafe Kemang ) ISSN : 2302-4119. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan.*, 2(3), 110–118.
- Chen, S. C. (2015). Customer value and customer loyalty: Is competition a missing link? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 107–116.  
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.10.007>
- Christian, A., & Dharmayanti, D. (2013). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty the Light Cup Di Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–13.
- Griffin, Jill (2015), Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan , Alih bahasa, Jakarta: Erlangga
- Hasan, Ali. 2015. Marketing, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, Ali. 2013. Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan. Jakarta: PT. Buku Seru
- Hendra, T., Djawahir, A. H., & Djazuli, A. (2017). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Giant Supermarket Sawojajar , Kota Malang ). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 129–141.
- Hurriyati, Ratih. (2015). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
- Ira Triyana Dewi1, M. I. H. 1 A. S. E. S. L., & Labuhanbatu, 2 Dosen STIE. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan

- Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantau Prapat. *Jurnal Ecobisma*, 469(3), 319–323.  
<https://doi.org/10.7868/s0869565216210155>
- Kertajaya, Hermawan (2016), *Marketing In Venus*, Cetakan ke Enam, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Konsumsi Kopi Indonesia Diprediksi Mencapai 370 Ribu Ton di tahun 2021. Diakses pada 20 Desember 2020  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton>
- "Kopinya kopi banget!" -para pelanggan Kopi Titikoma. Diakses pada 10 Desember 2020  
<https://kopititikoma.com/tentang-kami/>
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 15*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pranoto, R. G., & Subagio, H. (2015). Analisa Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction pada Konsumen di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1–9. Retrieved from  
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/3370/3047>
- Rajin Ngopi, Belum Rajin Genjot Produksi. Diakses pada 11 Desember 2020  
<https://interaktif.kompas.id/baca/rajin-ngopi/>
- Rampengan, S. T. M., Tumbuan, A. J. F. A., Gunawan, E. M., & Program, M. (2020). Customer Experience and Customer Loyalty : a Quantitative Analysis in Starbucks Manado Pengalaman Pelanggan Dan Kesetiaan Pelanggan : Analisa Kuantitatif Di Starbucks Manado. *Jurnal Emba*, 8(3), 193–202.
- Rashid, I. M. A., Rani, M. J. A., Yusuf, B. N. M., & Shaari, M. S. (2015). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Custome's Loayaty: Evidence From Fast FoodRestaurant of Malaysia. *International Journal of Information, Business and Management*, 7(4), 201–257.
- Rizkillah, A., Suryani, & Rahmawati. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bamboo Coffee dan Resto di Lhokseumawe. P - ISSN : 2086-5090 E - ISSN : 2655-8262 Vol. 19, No. 1, April 2020. *Management, Business, and Accounting (MBIA)*, 19(1), 87–96. Retrieved from

<http://journal.binadarma.ac.id/index.php/mbia/article/view/866>

- Solichin, I. A., Kantun, S., & Suyadi, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa No. 63 Jember Tahun 2016. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 11(1), 61. <https://doi.org/10.19184/jpe.v11i1.4999>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Titik Koma Coffee, Nikmatnya Ngopi di Tengah Kota Surabaya. Diakses pada 15 Desember 2020 <https://surabaya.tribunnews.com/2017/01/23/titik-koma-coffee-nikmatnya-ngopi-di-tengah-kota-surabaya>
- Tjiptono, Fandy. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2011), Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang
- Vivie, S., Hatane, S., & Diah, D. (2013). Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty Di Kafe ExcelsoTunjungan Plaza Surabaya; Perspektif B2C. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1–15.
- Watak, V. D., Wadud, M., & Rosni, A. K. (2017). Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Reload Kitchen Kota Palembang. P - ISSN : 2089-6018 E - ISSN : 2502-2024. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Vol. 8, No. 1, Desember 2017*, 8(01).