

DAFTAR PUSTAKA

- Abderahman, K. F. (2013). Pengaruh Harga, Promosi Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Grab-Food Indonesia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Ecodemica*, 1(2), 252–261.
- Amin, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Andriani, D. (2020). *Omzet Menurun Hingga 50 Persen, Janji Jiwa Dongkrak Penjualan Online*. Bisnis.Com.
<https://entrepreneur.bisnis.com/read/20200515/52/1240958/omzet-menurun-hingga-50-persen-janji-jiwa-dongkrak-penjualan-online>
- Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2021). ANALISIS E-SERVICE QUALITY, HARGA DAN E-PROMOTION TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN GRABFOOD SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KOTA MALANG. In *INKUBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 3, Issue 2).
- Arwiedya. (2011). “Analisis Pengaruh Harga, Jenis Media, Promosi Resiko Kinerja, dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Via Internet Pada Toko Online (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Fashion Online yang bertindak sebagai Reseller yang ada di Indonesia.” *Jurnal Ekonomi*.

- Assauri, S. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2003). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective*. The McGraw– Hill.
- Belch, George E., & Belch., M. A. (2015). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*. (10th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- BERLIANSYAH, R. A., & SUROSO, A. (2018). The Influence of Food & Beverage Quality, Service Quality, Place, and Perceived Price to Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Journal of Research in Management*, 1(1). <https://doi.org/10.32424/jorim.v1i1.18>
- BOUGIE, R., & SEKARAN, U. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building* (7th ed.). Wiley.
- Carranza, R., D-Sayaaz, E., & Mart-Sayan-Consuegra, D. (2018). Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan analisis peta kinerja-penting : mengeksplorasi peran mediasi kepercayaan. *Jurnal Teknologi Perhotelan Dan Pariwisata*, 9, 380–396. <https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2017-0104>
- Chia-hui, Y., & Gilly, M. . (2003). *Effects of e-service quality on loyalty intention: an empirical study in online auction*.
- Dhisasmito, P. P., & Kumar, S. (2020). Understanding customer loyalty in the coffee shop industry (A survey in Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*,

122(7), 2253–2271. <https://doi.org/10.1108/BFJ-10-2019-0763>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.

Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Google Trends. (2021). *Kopi Kekinian*. Google Trends.

<https://trends.google.co.id/trends/explore?date=today 5-y&geo=ID&q=kopi kekinian>

Gregorius, C., & Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andy.

Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.

Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan

Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3536>

Komarudin. (2020). *Cerita Perjuangan Janji Jiwa Bertahan Selama Pandemi*

Corona COVID-19. Liputan6.Com.

<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4237024/cerita-perjuangan-janji-jiwa-bertahan-selama-pandemi-corona-covid-19>

KOMPAS.com. (2020). *Mau Bikin Franchise Sukses Seperti Janji Jiwa?*

Perhatikan 3 Hal Ini. KOMPAS.Com.

<https://money.kompas.com/read/2020/06/17/150139826/mau-bikin-franchise-sukses-seperti-janji-jiwa-perhatikan-3-hal-ini?page=all>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Kühn, S., & Bothma, M. (2018). The coffee shop dining experience and customer

loyalty intentions: Brewing the perfect blend. *Management Dynamics*, 27(4), 12–28. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/coffee-shop-dining-experience-customer-loyalty/docview/2173861503/se-2?accountid=31562>

Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159>

Nguyen, Q., Nisar, T., Knox, D., & Prabhakar, G. (2018). *Memahami Kepuasan Pelanggan dalam Industri Restoran Layanan cepat Inggris : Pengaruh atribut nyata dari kualitas layanan yang dirasakan"* (120th ed.). <https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2017-0449>

Novrianda, H. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Industry/ Toko Bakery di Kota Bengkulu). *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 71–85. <https://doi.org/10.33369/insight.13.1.71-85>

Oliver, R. L. (2015). *satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 217. <https://doi.org/10.1177/1094670504271>

Parasuraman, Z., & Berry. (2006). A Multiple-Item Scale for Measuring

- Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1 (64), 12–40.
- Pavlichev, A., & Garson, D. G. (2004). *Layanan Elektronik (E-Service) adalah istilah yang sangat menarik*.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Sabda, P., & Setyo, P. M. (2021). *The Influence of Store Atmosphere , Brand Image , and Quality of Service on Coffee Shop Consumer Satisfaction*. 9(1), 35–47.
- Saulina, A., & Syah, T. (2018). *Bagaimana kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan dan Kepercayaan terhadap loyalitas konsumen di Starbuck Coffee Indonesia*. <https://doi.org/10.17148/iarjset.2018.5102>
- Setiawan, H., & Sayuti, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan pelanggan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan : penilaian pelanggan biro perjalanan di Sumatra Selatan Indonesia". *Jurnal IOSR Bisnis Dan Manajemen*, 31–40. <https://doi.org/10.9790/487x-1905033140>
- Sudaryo, Y., Medidjati, R. A., Hadiana, A., & Sofiati, N. A. (2019). *Metode Penelitian Survei Online dengan Google Forms*. Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.

- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.
Caps.
- Suratni, N. L. S., & Mayasari, N. M. D. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food pada Aplikasi Grab di Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(1), 50.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v13i1.32129>
- Susanty, A., & Kenny, E. (2015). The Relationship between Brand Equity, Customer Satisfaction, and Brand Loyalty on Coffee Shop: Study of Excelso and Starbucks. *Asean Marketing Journal*, 1, 14–27.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (M. F. Rakhmat (ed.)). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Suyono. (2018). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Deepublish.
- Swastha, B. (2012). *Manajemen Penjualan* (3rd ed.). BPFE.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2011). *Service Quality Satisfaction*. Andy.
- TOP BRAND. (2022). *Janji Jiwa dan Jiwa Toast Raih Top Brand Award 2022*.
TOP BRAND. <https://www.topbrand-award.com/2022/03/janji-jiwa-dan-jiwa-toast-raih-top-brand-award-2022/>

Upadana, M. wahyu K., & Pramudana, K. A. S. (2020). Brand Awareness Memediasi Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(5), 1921. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i05.p14>

Zeithaml, V., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.