

DAFTAR PUSTAKA

- Aldyah, T., Sugiono, A., Muzakkar, M., & Heikal, J. (2024). RFM Segmentation Analysis for Determine Online Marketing Strategy: the Soul Coffee Mate Case Study. *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting*, 5(2), 797–807. <https://doi.org/10.31539/BUDGETING.V5I2.8728>
- Arduyan, E. (2022). *Buku Ajar Komunikasi Pemasaran - E. Elia Arduyan, Sandy Gunarso, Apriyanto Apriyanto, Hasan Ibrahim - Google Books*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=6rRDEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=komunikasi+pemasaran+buku&ots=QSqx8AEeci&sig=35b6LIYzh1Pu7o8y8nyWHgiPN9U&redir_esc=y#v=onepage&q=komunikasi%20pemasaran%20buku&f=false
- Batkunde, J., Pangulimang, J., Sarce Joi Sapari, L., Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Janji Jiwa di Manokwari Yammes Jonas Batkunde, P., Informasi, T., Kreatindo Manokwari, S., & Informasi, S. (2024). Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Janji Jiwa di Manokwari. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3154–3164. <https://doi.org/10.31004/INNOVATIVE.V4I2.9490>
- Bitner. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>
- Bob, F. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Pemasaran dan Manajemen Merek*. Pt. Lontar Digital Asia bitrad.id. https://bitread.id/book_module/book/search?judul=buku+ajar+komunikasi+pemasaran
- Brill, T. M., Munoz, L., & Miller, R. J. (2022). Siri, Alexa, and other digital assistants: a study of customer satisfaction with artificial intelligence applications. *The Role of Smart Technologies in Decision Making*, 35–70. <https://doi.org/10.4324/9781003307105-3>
- Cheng, C. H., & Chen, Y. S. (2009). Classifying the segmentation of customer value via RFM model and RS theory. *Expert Systems with Applications*, 36(3), 4176–4184. <https://doi.org/10.1016/J.ESWA.2008.04.003>
- Cristover, R., Toba, H., & Suteja, B. (2022). Segmentation and Formation of Customer Regression Model Based on Recency, Frequency and Monetary Analysis. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(2), 474–484–474 – 484. <https://doi.org/10.28932/JUTISI.V8I2.5075>

- Dewi, N., & Asnawi, A. (2024). *KOMUNIKASI PEMASARAN*. https://penarepository.com/id/eprint/322/1/!%20Komunikasi%20Pemasaran_removed.pdf
- Djamaly, M. F., Djumarno, D., Astini, R., & Asih, D. (2023). LITERATURE REVIEW: PERAN MEDIA SOSIAL DALAM PEMASARAN FILM INDONESIA: ANALISIS KEPUASAN DAN NIAT BELI PENONTON. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 6(3), 647–659. <https://doi.org/10.37481/SJR.V6I3.706>
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 5(2), 112–120. <https://doi.org/10.47201/JAMIN.V5I2.139>
- Firmansyah, A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Firmansyah-4/publication/342644678_Buku_Komunikasi_Pemasaran/links/5efe789b299bfl8816fcce6a/Buku-Komunikasi-Pemasaran.pdf
- Fitriani. (2024). Pengaruh Islamic Branding, Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah pada Remaja Muslimah di Pekanbaru. *Jurnal Rumpun Ilmu Ekonomi*, 2(2), 203–213. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.12787156>
- Indrayani, L., Antari, N., & Sari, D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee Shop Temani Kopi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 18(1). <https://www.scribd.com/document/727671830/46572-505-123024-1-10-20240328-6>
- Kotler, P. (2017). *Marketing for Competitiveness - Philip Kotler - Google Books*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=afstDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=buku+marketing&ots=2Yy5MMKIHJ&sig=4vbwSm5yjWdBalxgUYp34tGMnyk&redir_esc=y#v=onepage&q=buku%20marketing&f=false
- Kurniawan, R. (2016). *Analisis Regresi*.
- Kusumastuti, A., Khoiran, A., & Achmadi, T. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif - Adhi Kusumastuti, Ph.D., Ahmad Mustamil Khoiron, M.Pd., Taofan Ali Achmadi, M.Pd., Deepublish - Google Books*.
- Marbun, M. B., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN TERHADAP PEMBELIAN

- ULANG (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 3(2), 716–727. <https://doi.org/10.38035/JMPIS.V3I2.1134>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/BAREKENGVOL14ISS3PP333-342>
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2), 287057. <https://www.neliti.com/publications/287057/>
- Nova, O., Mamuaya, C., & Mundung, B. I. (2023). PERAN KEPUASAN NASABAH DALAM MEMEDIASI PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS NASABAH. *JEMBA: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 2(1), 171–178. <https://bajangjournal.com/index.php/JEMBA/article/view/4720>
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif - Fausiah Nurlan - Google Books*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=OXYqEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=penelitian+kuantitatif&ots=-eJJQcw_no&sig=UW5W283C4XLxW6sZXa3lBzGKdbs&redir_esc=y#v=onepage&q=penelitian%20kuantitatif&f=false
- Pebrianti. (2024). *PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE DI KOTA PEKANBARU* [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU]. <https://repository.uin-suska.ac.id/84800/2/SKRIPSI%20LENGKAP%20KECUALI%20BAB%20V.pdf>
- Prayitno, S. (2021). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=rEwaEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=komunikasi+pemasaran+buku&ots=M3cUit5pQd&sig=4zIFxgb33vgz8RPvzHuNchrtORE&redir_esc=y#v=onepage&q=komunikasi%20pemasaran%20buku&f=false
- Rachmad, Y. E. (Yoesoep), Sudiarti, S. (Sri), Turi, L. O. (La), Fajariana, D. E. (Dewi), Kisworo, Y. (Yudo), Suryawan, R. F. (Ryan), Tanadi, H. (Hendy), Kusnadi, K. (Kusnadi), Susilawati, E. (Eka), Yusran, R. R. (Rio), Juminawati, S. (Sri), Sukrisno, A. (Andy), & Kutoyo, M. S. (M.). (2022). *Manajemen Pemasaran*. In

- S. Sastro Atmodjo (Ed.), *Eureka Media Aksara*. Eureka Media Aksara.
<https://repository.penerbiteitureka.com/publications/558183/>
- Rasyid, M. (2018). *Pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan tamahan perhatian dan kesopanan dalam memberi layanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.*
- Regina, C., & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Du Cafe Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 465–474.
<https://doi.org/10.14710/JIAB.2020.28748>
- Saputra, R. (2020). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DISTRO LABEL STORE PEKANBARU.*
- Silaban, C. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK BNI (Persero) Tbk. KANTOR CABANG RANTAU PRAPAT*.
<https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/18418/1/188320290%20-%20Clara%20Silaban%20-%20Fulltext.pdf>
- Siokain, S., Fanggidae, R. P. C., Kurniawati, M., Amtiran, P. Y., & Manajemen, P. (2023). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KEDAI & CAFE FCB KONTAINER KUPANG). *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(6), 1477–1486. <https://doi.org/10.35508/GLORY.V4I6.11683>
- Usmadi. (2020). *Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas dan Uji Normalitas)*.
<https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/inovasipendidikan/article/viewFile/2281/1798>
- Wirtz, J., & Lovelock. (2017). *Understanding Service Consumers*.
www.worldscientific.com
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102.
<https://doi.org/10.33592/PERSPEKTIF.V3I2.1540>
- Yusup, & Tarbiyah, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.
<https://doi.org/10.18592/TARBIYAH.V7I1.2100>

Zeithaml, Bitner, & Gremler. (2017). *Services Marketing* (1st ed., Vol. 1).
https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Zeithaml%2C+Bitner%2C+%26+Gremler+%282017%29+Services+marketing%3A+integrating+customer+focus+across+the+firm&btnG=

