

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, N. (2019, September 13). *Menggelembungnya Bisnis Bubble Tea* . Diakses melalui [topbusiness.id: topbusiness.id/24375/menggelembungnya-bisnis-bubble-tea.html](https://topbusiness.id/topbusiness.id/24375/menggelembungnya-bisnis-bubble-tea.html)
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bimaria, N.P.P.R., Kulu, M.P. & Peridawaty. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sendy's Swalayan Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi Vol 1, No 3, 2020*.
- Creswell, John W. (2009). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daniel Nugraha. 2020. *Bisnis Food and Beverage Industri 4.0, Tantangan dan Cara Menghadapinya*. Diakses melalui <https://www.paper.id/blog/bisnis/food-and-beverage-fnb/> pada 11 Maret 2021 pukul 08.00 WIB.
- Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran (Cetakan 2)*. Bandung. Penerbit: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Edi Suswardji et al, 2012, Hubungan Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Universitas Singaperbangsa Kerawang. *Jurnal Manajemen, Vol. 10 No. 1*.
- Frontier Group. (2021). *Top Brand Award*. Diakses Maret 10, 2021, melalui [topbrand-award.com: https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=Chatime](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=Chatime)
- Gaspersz, Vincent. (2013). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta: Penebar Swadaya.

- Gischa, S. (2020, Januari 20). *Dampak Globalisasi di Berbagai Bidang*. Diakses Maret 10, 2021, melalui [kompas.com: https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/20/160000769/dampak-globalisasi-di-berbagai-bidang?page=all](https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/20/160000769/dampak-globalisasi-di-berbagai-bidang?page=all)
- Hair, et al. (2014). *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jersey: Pearson.
- Hamdun, E. K., & Romadhani, D. A. (2016). Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Fatimah Bakery di Situbondo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth, Vol. 14, No. 2, 31-48*.
- Haryono, T. (2010). Pentingnya Menjaga dan Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Konsumen Dalam Masa Krisis. *JEJAK, Vol. 3, No. 1, 75-82*.
- Hidayat, A. 2013. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Member PT.Melia Sehat Sejahtera di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). *Skripsi: Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Hutomo, M. S. (2020, November 23). *Menghadapi Era Globalisasi, Begini Menyikapinya*. Diakses Maret 10, 2021, melalui [indomaritim.id: https://indomaritim.id/menghadapi-era-globalisasi-begini-menyikapinya/#:~:text=Era%20globalisasi%20adalah%20suatu%20tatanan,ekonomi%2C%20politik%2C%20dan%20budaya](https://indomaritim.id/menghadapi-era-globalisasi-begini-menyikapinya/#:~:text=Era%20globalisasi%20adalah%20suatu%20tatanan,ekonomi%2C%20politik%2C%20dan%20budaya).
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Banten: UNPAM Press.
- J. Meleong, Lexy. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kasiram, Moh. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Pearson.
- Lenzum, J. J., Massie, J. D., & Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA, Vol. 2, No. 3, 1237-1245*.

- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2, No. 1, 64-75*.
- Marr, B. (2018, September 2). *What is Industry 4.0? Here's A Super Easy Explanation For Anyone*. Diakses September 7, 2020, melalui Forbes.com: <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2018/09/02/what-isindustry->
- Marwanto, Aris. (2015). *Marketing Sukses*. Yogyakarta: Kobis.
- Maulidi, R.H. 2020. Analisis Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Go-Food. (Studi Pada Mahasiswa Stie Malangkecewara Malang). *Skripsi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Malangkecewara Malang*.
- Mekari. (2021). *7 Strategi Pemasaran Produk yang Harus Anda Coba*. Diakses Maret 11, 2021, melalui jurnal.id: <https://www.jurnal.id/id/blog/strategi-pemasaran-produk-yang-harus-anda-coba/>
- Melinda, J. 2020. Persepsi Harga, Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cgv Cinemas Hartono Mall Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi: Universitas Duta Wacana Yogyakarta*.
- Murtyaningtyas, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi, 1-27*.
- Nazir, Moh.. (1988). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*. Assex: Pearson Education Limited.
- Olson, David & Yong Shi. (2008). *"Pengantar Ilmu Panggilan Data Bisnis"*. Jakarta: Mc GrawHill.

- Palupi, D. H., & Anastasia. (2020, Juni 17). *Chatime, Terapkan Strategi Agresif dan Inovatif*. Diakses melalui kumparan.com: <https://kumparan.com/swaonline/chatime-terapkan-strategi-agresif-dan-inovatif-1td3yPC8xYF/full>
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persad
- Pratama, S. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Agya Collection Ponorogo . *Skripsi, 1-76*.
- Prayogo, B., & Batubara, Z.K. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kosmetik Wardah. *Jurnal Ekonomi Universitas Asahan*.
- Purnamasari, I., Anindita, R., & Setyowati, P.B. 2018. Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Tempat dan Promosi) Terhadap Kepuasan Pelanggan Berubah Menjadi Loyalitas Pelanggan Pada Coldplay Juice Soji. *HABITAT, 29 (2), 2018, 57-64, DOI: 10.21776/ub.habitat.2018.029.2.7*.
- Putra, R. 2021. Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, Issue 4. Maret*.
- Putri, R. L. (2016). Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur dan Sistem Produksi: Studi Pada UD Wijaya Kusuma Kota Blitar. *Jurnal WRA, Vol. 4, No. 2, 813-828*.
- Riyono, & Budiharja, G. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua. *Jurnal STIE Semarang, Vol. 8, No. 2, 92-121*.
- Rodli, A.F., & Dewi, N.N. 2020. Analisis Pengaruh Citra Merek, Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet. *Jurnal Ecopreneur.12 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Volume 3, No. 1*.
- Rodli, A.F., & Khalimah, S. 2021. Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Tanaman Hias Di Pasar Puspa Agro Sidoarjo. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMAHA, Vol. 3, No. 2*.

- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Elsa Hijab Semarang). *Majalah Ilmiah Solusi*, Vol. 17, No. 3, 221-234.
- Rukhani, I.W. 2019. Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet Tri. *IQTISHADEquity*, Vol. 1, No. 2, Tahun 2019, ISSN: 2622-6367 (ONLINE).
- Ruliarto, H.R. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid 19. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*, edisi 29, Vol. 15 No. 2.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saniah, S., Ariadi, B.Y., & Harpowo. 2020. Artikel Penelitian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kedai “Pesenkopi” di Kota Malang. *Agriecobis (Journal of Agricultural Socioeconomics and Bussiness)* Vol. 3, No. 1, March 2020, pp. 40-49.
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sayfulloh, M. A., & Fanani, D. (2019). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Pupuk Cair di Indonesia (Studi Pada PT. Cheil Jedang Indonesia). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 76, No. 1, 31-39.
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution: What it Means, How to Respond*. Diakses September 7, 2020, melalui Foreign Affairs: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrialrevolution->
- Siregar, Syofian. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Stanton, William J. (2012). *Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa: Yohanes Lamarto*. Jakarta: Erlangga.

- Sudirman, A., Halim, F., & Pinem, R.J. 2002. Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 3, No. 3 Juni.
- Sudjana, Nana. (2010). *Dasar-dasar Proses Belajar*. Bandung: Sinar Baru Bandung.
- Sugiman, F., Novita, P., & Widjaja, D. C. (ND). Pengembangan Bisnis Dilihat Dari Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan Pada omestay Dhanesvara di Surabaya. *Jurnal Media Neliti*, 363-375.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Suwarni, & Mayasari, S. D. (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 16, No. 1, 76-84.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta: Andi.
- Walgito, Bimo. (1987). *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas UGM.