

NO. DAFTAR FPEB: 149/UN40.A7/PT.07/2024

**PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *COFFEE SHOP*
SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan
Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

Lusiana Brilliant Imani

2006686

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *COFFEE SHOP*
SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG**

Oleh
Lusiana Brilliant Imani

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Lusiana Brilliant Imani 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari
penulis.

i

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LUSIANA BRILLIANT IMANI

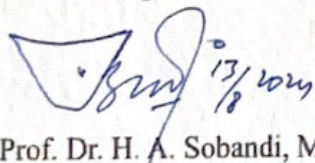
2006686

**PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *COFFEE SHOP*
SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik :

Bandung, 09 Juli 2024

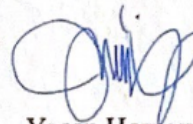
Pembimbing I



Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.

NIP. 195704011984031003

Pembimbing II

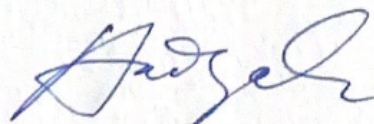


Yosep Hernawan, ST., MM., IPM.NIP.

NIP. 920200419850718101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

ii

Lusiana Brilliant Imani, 2024

**PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *COFFEE SHOP*
SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BERITA ACARA

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 31 Juli 2024

Waktu : 08.00 - Selesai

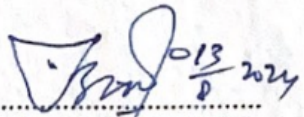
Tempat : Gedung FPEB Universitas Pendidikan Indonesia

Susunan Panitia :

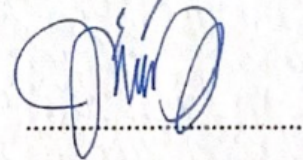
Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001

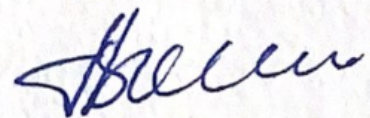
Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.
NIP. 195704011984031003


013/8/2024

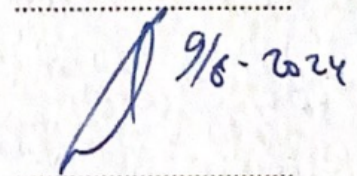
2. Yosep Hernawan, S.T., M.M., IPM.
NIP. 920200419850718101



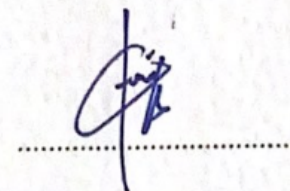
Penguji : 1. Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.
NIP. 196201271988031001



2. Prof. Dr. Budi Santoso, M.Si.
NIP. 196008261987031001


9/8-2024

3. Dian Addinna, S.E., M.S.M.
NIP. 920200419920510201



LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan kesalahan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandung, 09 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Lusiana Brilliant Imani

NIM. 2006686

ABSTRAK

PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *COFFEE SHOP* SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG

Oleh:

Lusiana Brilliant Imani

2006686

Skripsi dibimbing oleh:

Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd. & Yosep Hernawan, ST., MM., IPM.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu terdapat beberapa keluhan pelanggan di ulasan *google* didukung dengan penurunan jumlah pendapatan neto dan kunjungan pelanggan selama 6 (enam) bulan terakhir dari Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung yang artinya bahwa tidak semua pelanggan merasakan puas. Masalah tersebut penting untuk diatasi karena apabila terus dibiarkan maka dikhawatirkan perusahaan akan mengalami kerugian. Salah satu faktor pendukung agar pelanggan dapat merasakan kepuasan yaitu dengan memberikan manajemen mutu layanan perusahaan terkhusus melalui karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah manajemen mutu layanan memiliki pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan populasi 116 pelanggan di ruang lingkup Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Sederhana. Variabel yang diamati meliputi manajemen mutu layanan dan kepuasan pelanggan yang diukur dan dioperasionalisasikan menggunakan kuesioner menggunakan *rating scale*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53,8%. Tingkat keeratan hubungan antar variabel berada pada kategori tinggi berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian. Dengan demikian, manajemen mutu layanan dapat dikatakan mampu memberikan peranan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Manajemen Mutu Layanan

v

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY MANAGEMENT ON CUSTOMER SATISFACTION OF SECANGKIR TEMU COFFEE SHOP SARIKASO BANDUNG BRANCH

By:

Lusiana Brilliant Imani

2006686

This research is guided by:

Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd. & Yosep Hernawan, ST., MM., IPM.

The problem studied in this study is the presence of several customer complaints in Google reviews, coupled with a decline in net income and customer visits over the past six months at Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung, indicating that not all customers are satisfied. This issue is important to address because if left unchecked, it may result in company losses. One supporting factor for customer satisfaction is providing quality service management, especially through employees. Therefore, this study aims to determine whether service quality management has a direct or indirect impact on customer satisfaction.

The research method used in this study is descriptive verification with a quantitative approach. The research data was obtained through the distribution of questionnaires to a population of 116 customers within the scope of Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung. The data analysis technique used is Simple Regression. The variables observed include service quality management and customer satisfaction, which are measured and operationalized using questionnaires with a rating scale.

The results of the study show that service quality management has a positive and significant impact on customer satisfaction by 53,8%. The strength of the relationship between the variables falls into the high category based on the hypothesis testing results. Thus, it can be said that service quality management plays a role in enhancing customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality Management*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung” ini dapat selesai pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi ini membahas mengenai gambaran tingkat manajemen mutu layanan dan kepuasan pelanggan serta memverifikasi pengaruh manajemen mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan di Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung.

Dalam pembuatan skripsi ini, peneliti menyadari adanya banyak kekurangan, baik dari segi penulisan maupun penyajiannya, yang disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti berharap ke depan dapat melakukan penelitian yang lebih baik lagi.

Semoga skripsi yang disusun oleh peneliti ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca, dan semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan dari setiap pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Aamiin Yaa Allah Yaa Rabbal’aalamiin.

Bandung, 09 Juli 2024

Penulis,



Lusiana Brilliant Imani

NIM. 2006686

UCAPAN TERIMA KASIH

Berbagai hambatan dan kesulitan telah peneliti alami dan lewati dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik selama penelitian di lapangan maupun selama proses penyusunan hingga penulisan skripsi selesai. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak. Terima kasih penulis sampaikan kepada:

Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M,Pd., MA. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia beserta civitas akademik Universitas Pendidikan Indonesia atas kesempatan yang diberikan untuk peneliti untuk menempuh studi jenjang sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., Selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia Bandung yang telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini.

Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan dukungan dan motivasi hingga berakhirnya masa studi.

Bapak Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Pertama dalam penyusunan penelitian skripsi dan Bapak Yosep Hernawan, ST., MM., IPM. Selaku Dosen Pembimbing Kedua dalam penyusunan penelitian skripsi yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk aktualisasi diri serta senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dari pengajuan proposal hingga penyelesaian skripsi.

Bapak Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si. Selaku Dosen Penguji Pertama, Bapak Prof. Dr. Budi Santoso, M.Si. Selaku Dosen Penguji Kedua, dan Ibu Dian Addinna, S.E., M.S.M. Selaku Dosen Penguji Ketiga dalam Ujian Sidang yang telah memberikan masukan dan kritik yang telah diberikan. Dukungan dan kesabaran Bapak dan Ibu ini sangat berarti dalam membantu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah membantu, memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungan selama peneliti menjalani perkuliahan.

Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang luar biasa kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Pelanggan Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung yang telah membantu dalam proses penelitian yang dilakukan.

Ibunda tercinta yaitu Eni Rohaeni, S.Pd., dan Ayah yang peneliti banggakan yaitu Drs. Nugroho Waluyo, MM., yang tidak pernah lelah memotivasi peneliti untuk terus maju dan selalu mendoakan peneliti di setiap langkah yang saya ambil. Peneliti ucapkan terima kasih yang sangat besar kepada Ibunda yang selalu mendampingi dengan kesabaran, memberikan nasihat terbaik, dan mendoakan peneliti dengan sungguh-sungguh demi kesuksesan peneliti. Begitu pula ucapan terima kasih yang sangat besar kepada Ayah yang tidak pernah lelah untuk memberikan yang terbaik kepada peneliti dalam segala hal. Terima kasih telah menjadi salah satu alasan utama bagi peneliti untuk dapat terus bertahan sampai saat ini.

Kakak kesayangan peneliti yaitu Lucky Rohadi Nurohman, S.Pd., Gr., yang telah mendengarkan keluh kesah peneliti dan menjadi bagian inspirasi peneliti untuk berjuang hingga sukses di masa mendatang.

Teman – Teman Pendidikan Manajemen Perkantoran Angkatan 2020 yang menjadi bagian dari perjalanan peneliti dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga akhir. Serta semua yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini, meskipun tidak dapat peneliti sebut satu per satu, terima kasih atas segala bantuan, dorongan, dan doa yang senantiasa diberikan kepada peneliti.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	20
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	22
1.4. Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS. 25	
2.1. Kajian Pustaka.....	25
2.1.1. Konsep Teori Model SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	25
2.1.2. Konsep Manajemen Mutu Layanan	30
2.1.3. Konsep Kepuasan Pelanggan	42
2.2. Penelitian Terdahulu	52
2.3. Kerangka Berpikir.....	63
2.4. Hipotesis.....	74

BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN	76
3.1. Objek Penelitian	76
3.2. Desain Penelitian.....	76
3.2.1. Metode Penelitian.....	76
3.2.2. Operasional Variabel Penelitian.....	78
3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian	92
3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	95
3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	96
3.2.6. Persyaratan Pengujian Asumsi Klasik	102
3.2.7. Teknik Analisis Data.....	107
3.2.8. Pengujian Hipotesis.....	110
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	114
4.1. Hasil Penelitian	114
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	114
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	115
4.1.3. Hasil Pengujian Persyaratan Analisis Data Hipotesis.....	129
4.1.4. Hasil Pengujian Hipotesis	131
4.2. Pembahasan.....	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	149
5.1. Kesimpulan	149
5.2. Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN.....	162

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Minuman Olahan Rumah yang Biasa Dikonsumsi dalam 1 Minggu (Maret-April 2023)	6
Gambar 1.2 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021)	7
Gambar 1.3 Data Jumlah Pendapatan Neto dan Kunjungan Pelanggan (Per 6 Bulan) pada Tahun 2023-2024	9
Gambar 2.1 Analisis Lima Kesenjangan (GAP) SERVQUAL.....	26
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	44
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	73
Gambar 2.4 Model Kausalitas Antar Variabel.....	74
Gambar 4.1 Logo Secangkir Temu	115
Gambar 4.2 Grafik Kecenderungan terhadap Variabel Manajemen Mutu Layanan (X)	117
Gambar 4.3 Grafik Kecenderungan terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan ..	125
Gambar 4.4 Skor Rata-Rata Manajemen Mutu Layanan (X)	137
Gambar 4.5 Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan (Y)	141

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indeks Persaingan Usaha di Indonesia.....	4
Tabel 1.2	Data Keluhan Pelanggan: <i>Google Review</i> Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung.....	11
Tabel 1.3	Data Keluhan Pelanggan: Wawancara Bulan Mei 2024 Secangkir Temu Cabang Sarikaso Bandung	12
Tabel 2.1	Indikator dan Atribut Teori Model SERVQUAL.....	28
Tabel 2.2	Definisi Manajemen Mutu Layanan	33
Tabel 2.3	Definisi Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.1	Operasional Variabel X (Manajemen Mutu Layanan).....	83
Tabel 3.2	Operasional Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	89
Tabel 3.3	<i>Rating Scale</i>	96
Tabel 3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Manajemen Mutu Layanan (X).....	99
Tabel 3.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas X dan Y	102
Tabel 3.7	Skala Penafsiran Skor	109
Tabel 3.8	Interpretasi Koefisien Korelasi	112
Tabel 4.1	Rekapitulasi Rata-Rata Skor Indikator Manajemen Mutu Layanan (X).....	116
Tabel 4.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel Manajemen Mutu Layanan (X).....	117
Tabel 4.3	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	119
Tabel 4.4	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	120
Tabel 4.5	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	121
Tabel 4.6	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati (<i>Empathy</i>).....	122

Tabel 4.7	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	123
Tabel 4.8	Rekapitulasi Rata-Rata Skor Indikator Kepuasan Pelanggan (Y) ...	124
Tabel 4.9	Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	124
Tabel 4.10	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Harapan	126
Tabel 4.11	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Minat Berkunjung Kembali	127
Tabel 4.12	Kecenderungan Jawaban Responden Terhadap Indikator Kesediaan Untuk Merekomendasikan.....	128
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	129
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas	130
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	131
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis Variabel X Terhadap Y	131
Tabel 4.17	Persamaan Regresi Linier Sederhana Variabel X Terhadap Y	133
Tabel 4.18	Uji Signifikansi (Uji t) Variabel X Terhadap Y	134
Tabel 4.19	Koefisien Korelasi dan Determinasi Variabel X dengan Variabel Y	135

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Pra Penelitian dan Penelitian.....	162
Lampiran 2. Lembar Bimbingan.....	164
Lampiran 3. Judul Usulan Penelitian Skripsi.....	168
Lampiran 4. Verifikasi Usulan Judul Skripsi.....	169
Lampiran 5. Perbaikan Judul Skripsi.....	170
Lampiran 6. Instrumen Penelitian.....	171
Lampiran 7. Data Kuesioner Uji Instrumen.....	179
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	183
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	187
Lampiran 10. Data Kuesioner Penelitian.....	189
Lampiran 11. Hasil Uji Normalitas.....	199
Lampiran 12. Hasil Uji Linearitas.....	200
Lampiran 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	201
Lampiran 14. Uji Hipotesis Variabel X Terhadap Y.....	202
Lampiran 15. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	203
Lampiran 16. Uji Signifikansi (Uji t).....	204
Lampiran 17. Uji Korelasi dan Determinasi.....	205
Lampiran 18. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi.....	206
Lampiran 19. Saran Perbaikan Skripsi.....	212
Lampiran 20. Perbaikan Skripsi.....	213
Lampiran 21. Daftar Riwayat Hidup.....	217

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker A David. (1997). *Ekuitas Merek*. Edisi Indonesia. Jakarta: Mitra Utama.
- Abdurahman, Muhidin, & Somantri. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Abdurahman, Muhidin, & Somantri. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian (Cetakan 2)*. Bandung: Pustaka Setia
- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adli, M. F., Wijayanto, A., & Farida, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Nako*. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 12, Issue 1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Akhyani, A. (2023). *Pengaruh Persepsi Kualitas, Persepsi Harga, Dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Brand Image*. *Equivalent : Journal Of Economic, Accounting And Management*, 1, 75–92.
- Apriyanti, M. E. (2020). *Pelayanan Terbaik Bagi Pelanggan Berperan Mempertahankan Kontinuitas Perusahaan*. *Sosio E-Kons*, 12(1), 70. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v12i1.3576>
- Anas, O., Prikurnia, K., Yunisa, W., & Kurniawan, A. R. (2024). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kedai Kopi Doesoen Coffee And Space Bandar Lampung (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Doesoen Coffee And Space Bandar Lampung)*. *Journal Of Economic And Business Retail*. <http://ejournal.instdla.ac.id/index.php/index/user>
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (Literature Strategic Marketing Management)*. 1(1). <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1>
- Ardista, R., & Trimi. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Langit Membiru Wisata Bogor*. *Jurnal Parameter*, 6(1), 38–49.

- Asubonteng, P., Mccleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). *Servqual Revisited: A Critical Review Of Service Quality*. *Journal Of Services Marketing*, 10(6), 62–81. <https://doi.org/10.1108/08876049610148602>
- Bilson, Simamora. (2003). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Utama.
- Candra Cung, K., & Rizki, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Indihome Pt. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Di Jakarta*. In Universitas Mercu Buana Jakarta Tanjung Bena-Bali (Vol. 29).
- Chair, I. M., & Anjeli, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Gaul Painan*.
- Ciswati, S., & Septayuda, I. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Laptop*. *Jurnal Menara Ekonomi*, 1x, 61–71.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dalilah, N., & Prawoto, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopi Kenangan*. *Mamen: Jurnal Manajemen*, 2(2), 186–197. <https://doi.org/10.55123/Mamen.V2i2.1774>
- Darmawan, K. G., Yulianthini, N. N., Mahardika, A. A. N. Y. M., & Manajemen, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- Destry, Y., & Ramdhani, R. (2021). *Keseimbangan Kehidupan Kerja (Work Life Balance) Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Work Life Balance As A Factor Affecting Employee Performance)* (Vol. 20, Issue 1). <http://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/>
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Massa Coffee Shop Bandung*. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 6(1), 228. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.V6i1.496>
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah*.

Lusiana Brilliant Imani, 2024

PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE SHOP SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Durianto, Dkk. (2019) *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia.
- Effendy, R R H, And R N Rubiyanti. 2019. “*Pengaruh Brand Perceived Quality Terhadap Brand Purchase Intention Dengan Intervening Halal Brand Trust (Studi Pada Wardah Kosmetik Nstaperfect Series)*.” 6(3): 6045–52.
- Fajri Hidayat, & Hijriyantomi Suyuthie. (2023). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee Shop Gerobak Kopi Payakumbuh*. Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan, 3(1), 14–24. <https://doi.org/10.55606/Jempper.V3i1.2293>
- Fakhrudin, A., Yudianto, K., She Melly, Y. A., & Transportasi, M. (2021). *Word Of Mouth Marketing Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah*. Forum Ekonomi, 23(4), 648–657. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/forumekonomi>
- Firmansyah, Farid & Rudy Haryanto. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (2010). *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction To Total Quality*. Nj: Printice Hall International, Inc.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 27.0 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 27.0 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hafni, Syafrida S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia. Jawa Timur
- Hafni, Syafrida S. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia. Jawa Timur
- Handayani, N., Singgih, M. L., & Suef, M. (2011). *Pengembangan Model Intqual Untuk Peningkatan Internal Service Quality Di Pendidikan Tinggi*. (In: Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi Xiii.).
- Henry Simamora (2012), *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Star Gate Publisher
- Hernawan, Y. (2020). *Implementasi Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu Dan Shitsuke Di Pt. Laksana Kurnia Mandiri Sejati Bandung Dan Pengaruhnya Terhadap Efektivitas Organisasi*.

- Hernawan, Y., Kesuma Dewi, S. W., & Musafa, M. (2018). *The Implementation Of Iso 9001: 2015 Quality Management System At Pt Tarumatex Bandung*. *Journal Of Economic Studies*, 2(1). <https://doi.org/10.32506/joes.v2i1.487>
- Hernawan, Y., Musafa, M., & Dewi, S. W. K. (2020). *Development Of A Business Strategy Using Swot Analysis In Palasari Coffee In Bandung*. *Business Innovation And Entrepreneurship Journal*, 2(1), 54–60. <https://doi.org/10.35899/biej.v2i1.49>
- Hilwa, Latief, F., & Z, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Tungku Herbag Makassar*. *Jurnal Nobel Management*, 3(2), 594–607. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/nmar>
- Imansyah, & Irawan, H. (2018). *Jieb : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung*. *Jieb : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 319–329. <http://ejurnal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (1st Ed.). Unitomo Press.
- Indrayani, H. (2012). *Penerapan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi Dan Produktivitas Perusahaan*. 48–56.
- Irma, A., & Saputra, H. (2020). *Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel*. 9.
- Jaya, W., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kafe Family Kopi Di Malang)*.
- Joesyiana, 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).
- Kartajaya, H. (2010). *Perjalan Pemikiran Konsep Pemasaran*. Surabaya: Penerbit Erlangga
- Kurniasari, F., & Kusumaningtyas Sugiyanto, E. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X*

- Semarang*). In *Online Business Management Analysis Journal (Bmaj)* (Vol. 3, Issue 2).
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada My Kopi O Semarang*. *Journal Of Management*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/Yume.Vxix.553>
- Kurniawan, G. (2020). *Buku Referensi Perilaku Konsumen Dalam Membeli Produk Beras Organik Melalui Ecommerce* (1st Ed.). Mitra Abisatya.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place*. 5(1), 2021.
- Laiya, S., Kalangi, J., & Mukuan, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Kopi Billy Kawasan Mega Mas Manado*.
- Maryanti, S., Sa'adah, S., & Sholehah, M. (2019). *Analisis Kegiatan Dan Persepsi Mahasiswa Calon Guru Biologi Terhadap Kegiatan Kuliah Praktik Lapangan Zoologi Vertebrata*. *Mangifera Edu*, 4(1), 32–45. <https://doi.org/10.31943/Mangiferaedu.V4i1.35>
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa*. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*.
- Mukti, T. C. (2017). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. In Edisi Januari (Vol. 2, Issue 1).
- Mulyana, U., Sobandi, A., & Santoso, B. (2023). *Kepemimpinan Stratejik Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel*
 Lusiana Brilliant Imani, 2024
PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE SHOP SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Mediasi Pada Divisi Pengadaan Umum Dan Jasa Fasilitas Pt. Dirgantara Indonesia (Persero) Di Kota Bandung*. <https://doi.org/10.17509/Jbme.V8i1>
- Mursyidah, D. S. (2021). *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom X Kota Bandung*. *Journal Management, Business, And Accounting*, 20(3), 222–234.
- Nurwulandari, A., & Maharani, S. (2021). *Pengaruh Harga, Produk, Distribusi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Coffee 19 Café (2020)*. *Jimea - Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 465–493.
- Pio, J., Ch Mamuaya, N., & Angmalisang, S. (2022). *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Janji Jiwa Jilid 667 Tomohon*. 6(3).
- Pribadi, A. B., & Bathesta, Y. (2023). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee House Kembali Ke Kala*.
- Priyatno, Duwi (2013). *Analisis Korelasi, Regresi Dan Multivariate Dengan Spss*. Yogyakarta : Gava Media.
- Pujiyanto. (2023). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2024). *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Umum Di Jakarta*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(Februari), 25–32.
- Putra, Y. D., & Sobandi, A. (2019). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja*. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 127. <https://doi.org/10.17509/Jpm.V4i1.14963>
- Rahellea, S. L., & Rianto, M. R. (2023). *Literatur Review: Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Nako*. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 4(1), 63–73. <https://doi.org/10.35912/Simo.V4i1.1782>
- Ramadhan, D. (2020). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tepi Barat Rumah Kopi Rungkut Surabaya*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(6).

- Renouw, A. A., Sapari, L. S. J., & Kiabeni, A. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Janji Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong*. Journal On Education.
- Rezky Pangeran Syafar Arsyad, M. (2023). *Seiko : Journal Of Management & Business Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Seiko : Journal Of Management & Business*, 6(1), 367–381. <https://doi.org/10.37531/Sejaman.V6i1.4356>
- Rivaldo, Y., Wibowo, E., Hasibuan, R., Anggraini, D., & Arnesih. (2021). *Analisis Dampak Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Dan Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan*. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 1(2797–0566), 149–157.
- Riyadin. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)*. *Jurnal Simplex*, 2, 41–50.
- Sagala, Syaiful. (2017). *Human Capital: Membangun Modal Sumber Daya Manusia Berkarakter Unggul Melalui Pendidikan Berkualitas*. Depok: Kencana
- Sandhika, D., & Sobandi, A. (2018). *Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Organizational Citizenship Behavior As A Factor Affecting Employee Performance (Vol. 3, Issue 5)*. <http://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/>
- Saputra, H. T., Krisdiyanti, D., & Atikah, S. Z. (2023). *Pengaruh Pemilihan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Nikmat Jember*. In *Journal Economy Management Business And Entrepreneur (Vol. 1, Issue 1)*.
- Sefryjons Taseng, Y., & Wijayangka, C. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Bandung*. www.centroone.com,
- Sepriyanti, M., Afrianti, & Herlina, V. (2020). *Penerapan Metode Service Quality (Serqual) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Kerinci*. In *Maha (Vol. 2, Issue 2)*.
- Setyarini, L., Widodo, J., & Herlindawati, D. (2018). *Faktor Kepuasan Pelanggan Coffee Shop Di Kopixel Jember*. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*.
Lusiana Brilliant Imani, 2024
PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE SHOP SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Setyawati, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. *Novasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(1), 57–63.
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cillo Coffee*. <https://doi.org/10.46306/V1s.V3i2>
- Sinta, F., Lumbanraja, P., Karina, B., & Sembiring, F. (2023). *The Impact Of Brand Trust And Perceived Quality On Brand Loyalty In Mediation Customer Satisfaction: A Case Study Of Kopi Kenangan Consumers In Medan City*. *International Journal Of Educational Review*, 3(5), 1555–1571.
- Sugiyono. (2012). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2023). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukarsa, A., Phina, D., Ratna Anggraini, D., Jaya Nugraha, J., Andrianto Rivansky, K., & Ardianto, E. (2022). *The Effect Of Price And Perceived Quality Dimensions On Customer Satisfaction*. *Perwira: Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 55–65. <https://doi.org/10.21632/Perwira>
- Sulistiyawati, N., & Seminari, N. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(2302–8912), 2318–2332.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Edisi 2 Cetakan 1. Bogor: Pt. Ghalia Indonesia.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta : Egc.

- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684>
- Suryani, C. S., Andari, R., & Abdullah, T. (2018). *Pengaruh Perceived Quality Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi (Survei Terhadap Wisatawan Museum Mandala Wangsit Siliwangi)*. *The Journal : Tourism And Hospitality Essentials Journal*, 8(2), 75–88. www.kemenpar.go.id
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*.
- Suwatno & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suwatno & Priansa, D. (2014). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sweeney, J. And Soutar, G. (2001). “*Consumer Perceived Value: The Development Of A Multiple Item Scale*”. *Journal Of Retailing*, Vol. 77, Pp. 203-205
- Taufiqurrahman, & Tartiani, Y. A. T. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Norak Kopi Galaxy Bekasi*.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2011). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2015). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2016). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado*. *Journal Productivity*, 3(1), 7–12.
- Tuinesia, R., Sutanto, J. E., & Sondak, M. R. (2022). *The Influence Of Brand Awareness And Perceived Quality On Repurchase Intention: Brand Loyalty As Intervening Variable (Case Study At Kopi Soe Branch Of Panakkukang Makassar)*. *Business And Accounting Research (Ijebar) Peer Reviewed-International Journal*, 6. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/ijebar>
- Tukiran, M., Tan, P. H. P., & Sunaryo, W. (2021). *Obtaining Customer Satisfaction By Managing Customer Expectation, Customer Perceived Quality And Perceived*
Lusiana Brilliant Imani, 2024
PENGARUH MANAJEMEN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE SHOP SECANGKIR TEMU CABANG SARIKASO BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Value. Uncertain Supply Chain Management*, 9(2), 481–488.
<https://doi.org/10.5267/J.Uscm.2021.1.003>
- Wahyono, F. N., & Saputra, R. A. (2023). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warbon Kopi*. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 5(2), 270–281.
<https://doi.org/10.59806/Tribisnis.V5i2.306>
- Waluyowati, N. P., & Bustomi, M. I. G. (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop*. <https://doi.org/10.21776/Jmppk>
- Wardani, E. K., & Purwanto, S. (2023). *The Impact Of Store Atmosphere And Perceived Quality On Repurchase Intention Janji Jiwa Coffee Shop Customer In Surabaya City*. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 4(5), 6631–6639.
<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Warouw, S. S., Pangemanan, L., & Pakasi, C. (2024). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Kangen Di Kota Bitung* (Vol. 5).
- 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>
- Yani, A., Agrisa, R. A., & Munawir Pohan, M. (2021). *Peningkatan Manajemen Mutu Layanan Melalui Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Yulinar, Y., & Isyanto, P. (2024). *Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Payy Desa Cintelaksana Kecamatan Tegal Waru Kabupaten Karawang*. *Ijm: Indonesian Journal Of Multidisciplinary*, 2.
<https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- Yuniarsih, T. & Suwatno (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Yuniarsih, T. & Suwatno (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Yunior, K. (2019). *Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso*.
- Zaki, M., & Saiman. (2021). *Kajian Tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian*. *Jiip-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4, 115–118.