

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (1st ed.). Andi.
- Adinugraha, A. T., & Michael, H. S. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'Cost Surabaya. *Jurnal Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*.
- Almohaimmeed, B. M. A. (2017). Restaurant quality and customer satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 42–4.
- Cholid, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen, Vol 12 (1)*.
- Datta, K. S., & Vardan, J. (2017). A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective. *SAGE Open January-March 2017: 1 –9*.
- Debasish, S. S., & Sabyasachi, D. (2015). Customer Perceptions of Service Quality Towards Luxury Hotels in Odisha Using Servqual Model. *International Journal of Research in Business Studies and Management, Volume 2,.*
- Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan. (2021). *Jumlah Usaha Restoran, Rumah Makan dan Cafe Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat*. <https://opendata.jabarprov.go.id>.
- Faisal, M., & Kraugusteeliana. (2019). Analisis Behavioral Intention Pada Penggunaan Digital Payment Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model 3 (Studi Kasus Pada Aplikasi Linkaja). *Seminar Nasional Informatika, Sistem Informasi Dan Keamanan Siber (SEINASI-KESI) Jakarta-Indonesia, 24-25 Oktober 2019, e-ISBN 978-602-72007*.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Balai Penerbit Undip.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, S., Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedia Grafika.
- Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013). Goodness-of-Fit Indices for Partial Least Squares Path Modeling. *Computational Statistics*, 28, 565–580.
- Hidayah, R. T., Yolindab, S., Setiawan, D. N., & Nugraha. (2019). The Effects of the Quality of Service and Social Media on the Interests of Argo Parahyangan Train Passengers on Bandung-Jakarta. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Vol 6(5).
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi. Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Refika Aditama.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media.
- Kannan, R. (2017). The impact of food quality on customer satisfaction and behavioural intentions: A study on madurai restaurant. *Innovative Journal of Business and Management*, 6(3), 34–3.
- Knight, J. B., & Kotschevar, L. H. (2017). *Quantity food Production and Planning*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran. In: Manajemen Pemasaran. In *Edisi Millenium, Jilid 1* (12th ed., Vol. 1, Issue 2). PT. Indeks.
- Kurniawan, D., Sutarjo, A., & Yanti, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Perilaku Konsumen Pada Restoran Bagan Padang. *Jurnal Matua*, Vol. 3 (4), 690–703.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Khalifah Mediatama.
- Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurant. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol 34, 70–81.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Christian, M. R., & Sunnahsee., V. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star

- rating. *International Journal of Hospitality Management*, www.elsevi.com.
- Oh, H., & Kawon, K. (2017). Customer satisfaction, service quality, and customer value: years 2000-2015. *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, *29* (1), 2–.
- Rendrawan, G., Trianasari, & Mahardhika, Yudha M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, *Vol 3 No 1*.
- Ryu, K., Han, H., & Soocheong, J. (2010). Relationships among hedonic and utilitarian values, satisfaction and behavioral intentions in the fast-casual restaurant industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *Vol 22* (3), 416–432.
<https://doi.org/10.1108/09596111011035981>
- Sarereake, E. A., Triwanto, H. F., & Yaslim, N. (2021). Survey Tentang Fenomena Gunung Es Psikoanalisa. *Jurnal Program Studi Bimbingan Dan Konseling Fakultas Pendidikan Dan Bahasa Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya*.
- Setiadjie, R. P., & Widodo, T. (2017). Analisis Antecedent Behavioral Intention Dan Pengaruhnya Terhadap Use Behavior Pada Layanan Musik Online Berbasis Langganan Di Indonesia. *E-Proceeding of Management*, *Vol 4* (2).
- Sihite, M. R. A., & Widodo, T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Penggunaan Internet Banking (Studi pada pengguna internet banking di Kota Bandung BNI). *E-Proceeding of Management*, *Vol 7* (1).
- Siregar, K. R., Rachmawati, I., Millanyani, H., & Esperanza, M. (2022). Ipma Analysis of The Students' Acceptance on The Use of Celoe Learning Management System (LMS), at Telkom University. *Jurnal Sioteknologi*, *Vol 21* (1).
- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis R & D*. Alfabeta.
- Suhartanto, & Hidayat, A. (2018). Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Makanan, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Restoran, dan Word Of Mouth. *Seminar Nasional Dan The 5th Call for Syariah Paper Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

- Suhendra, A. R., Masnita, Y., & Kurniawati, K. (2023). Antecedents of Consumers' Attitude toward Online Buying Behavior. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, Volume 14*, 63–75. <https://doi.org/10.33059/jseb.v14i1.5954>.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Andy Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2018). *Service, Quality & satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran* (1st ed.). Andi.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer Dan Praktis*. Grasindo Persada.
- Widodo, T. (2015). The Effect of Transformative IT Capability on Sustainable Competitive Advantage. *International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)*.
- Widodo, T., Setiadjie, R. P., & Sary, F. P. (2017). Analysis of the E-Commerce Use Behavior on Music Products. In *Proc. of the International Conference on Engineering Technologies and Technopreneurship (ICE2T)*.
- Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun M Sakan Khas Bu Rudy. *Jurnal AGORA, Vol. 5 (1)*.
- Winarjo, H., & Japariato, E. (2017). Pengaruh Food Quality dan Atmosphere terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Café Intro di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Univeritas Petra*.
- Wu, H.-C., Hong, W. E., Wu, T. P., & Cen, Y. C. (2016). Experiential Quality, Affective Commitment, Zoo Image, Novelty-Seeking, Experiential Satisfaction and Revisit Intentions. *International Conference on Hospitality & Tourism Management*. <https://doi.org/10.17501/icoht.2016.4111>
- Wu, I.-L. (2013). The antecedents of customer satisfaction and its link to complaint intentions in online shopping: An integration of justice, technology, and trust. *International Journal of Information Management, Vol 33(1)*, 166–176.

- Wu, W., Huang, V., Chen, X., Davison, R. M., & Hua, Z. (2018). Social Value and online social shopping intention. *Emerald Insight*, 31(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/ITP-10-2016-0236>
- Yunitarini, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Niat Berperilaku Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 8 (1).

Kuesioner

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengujung Kintsugi Coffee
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Nama saya Reihan Fadlurachman, Mahasiswa Manajemen Bisnis Telekomunikasi Dan Informatika Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Telkom, dengan penyusunan skripsi yang saya lakukan, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr agar dapat meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan jawaban pada daftar pertanyaan yang telah saya lampirkan sebagai pelengkap data penelitian.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan, akan sangat berarti dan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian yang sedang saya lakukan ini. Besar harapan saya agar kuesioner yang diberikan ini dapat dijadikan suatu bahan penilaian yang baik bagi saya.

Atas perhatian dan bantuannya, Saya sampaikan banyak terima kasih.