

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto, M. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro
- Akbar, M. H. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian pada *Café Five Points* Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro
- Amalina, C. H. (2010). Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen pada Ritel Modern. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Amir, F. (2012). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi di Makassar. *Skripsi*. Universitas Hassanudin
- Apriyani, D. A & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 51(2), 1-7.
- Arianto, M & Mahmudah, N. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso (*Catering Service Consumer Satisfaction Analysis of Jatiroso Catering Service*). *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*. 1(2), 102-120.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- _____. (2016). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- _____. (2017). *Penyusunan Skala Psikologi*. (Edisi Kedua). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Baharuddin, A., Kasmita, M., & Salam, R. (2016). Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Daya Tarik Wisata Malioboro Kota Yogyakarta. *Jurnal Ad'ministrare*. 3(2), 107-112.
- Dahwilani, D. M. (2019). Data dan Fakta Tren Menjamurnya Kedai Kopi Kekinian di Indonesia. *iNews.id*. Diakses tanggal 15 Agustus 2020 <https://www.inews.id/travel/kuliner/data-dan-fakta-tren-menjamurnya-kedai-kopi-kekinian-di-indonesia#:~:text=Berdasarkan%20riset%20independen%20Toffin%2C%20jumlah,mencapai%20Rp4%2C8%20triliun%20market>.

- Dianto, I. W. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng *Steak & Shake* Jl. Cendrawasih No. 30. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Fauzi, R. (2018). Pengaruh *Atmosphere Café*, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Loodst Coffee* Tulungagung. *Jurnal Ekonomi-Manajemen*. 2(2), 1-13.
- Fen, Y. S., & Lian, K. M. (2005). *Service Quality and Customer Satisfaction: Antecedents of Customer's Re-Patronage Intention*. *Sunway Academic Journal*. 4, 59-73
- Gage, S. M. (2013). *Seri Manajemen; Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta Selatan: PT. Suka Buku.
- Hadi. S. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2016). *Metodologi riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadi, N. & Tarwan, O. (2018). Pengaruh *Empathy, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa*. *Jurnal Bisnis*. 6(2).
- Harun, H. I. (2013). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Pengguna *Game Point Blank*. *Skripsi*. Universitas Ahmad Dahlan
- Hasnih, Gunawan, & Hasmi. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. 1(2), 426-445.
- Hati S, D. A. L. (2017) Analisis Strategi Bisnis Kedai Kopi Bara Bandung. *Skripsi*. Universitas Telkom
- Herlyana, E. (2012). Fenomena *Coffee Shop* sebagai Gejala Gaya Hidup Baru Kaum Muda. *Thaqafiyat: Jurnal Bahasa, Peradaban, dan Informasi Islam*. 13(1), 187-204.
- Hung, L. M. (2012). *A Study of Consuming Behaviors of Budget Coffee*. *Journal business and management research*. 1(1), 48-61.

- Iberahim, H., Taufik, N. K. M., Adzmir, A. S. M., & Saharuddin. (2016). *Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self Service Technology for Retail Banking Services*. DOI: [10.1016/S2212-5671\(16\)30086-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30086-7)
- Irawan, H. (2003). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Istianto, J. H & Tyra, M. J. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. 1(3), 275-293.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Junaidi, S & Dharmmesta, B. S. (2002). Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. 17(1), 91-104.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- _____. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A & Ridlo, M. R. (2016). Perilaku Konsumtif Remaja Penikmat Warung Kopi. *Jurnal Sosiologi DILEMA*. 32(1), 9-22.
- Kusumawati, A. (2011). Analisis Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kasus *Hypermart Malang Town Square (MATOS)*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*. 3(1), 75-86.
- Lubis, A. S & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1(2), 232-243.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek (Edisi Pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Moldaver, A. (2014). *Coffee Obsession: Flavoursome Beans, Barista Technique, Over 100 Global Recipes*. Dorling Kindersley Limited, Great Britain.
- Nurudin. M., Mara, M. N., & Kusnandar, D. (2014). Ukuran Sampel dan Distribusi *Sampling* dari Beberapa Variabel Random Kontinu. *Buletin Ilmiah Mat. Stat. dan Terapannya (Bimaster)*. 3(1), 1-6.
- Panjaitan, J. E & Yuliati, A, L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. 11(2), 265-289.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-item scale consumer perceptions of service quality*. *Journal Of Retailing*.
- Purbasari, D. M & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*. 2(1), 43-54.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. (Edisi Kedua). Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sancoko, A. H. (2015). Strategi Pengembangan Bisnis Usaha Makanan dan Minuman pada Depot *Time To Eat* Surabaya. *Jurnal Agora*. 3 (1), 1-9.
- Sangadji, E. M. & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sondakh, B. R., Tampi, J. R. E., & Tumbel, T. M. (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 9(3), 101-111.
- Suatmodjo, F. A. T. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Café Zybrick Coffee & Cantina*. *Jurnal Agora*. 5(3), 1-9.

- Sugiarto. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M. A & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 4(8), 2318-2332.
- Suryabrata, S. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjoanoto, M. T & Kunto, Y S. (2013). Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1(1), 1-9.
- Utami, I. A. I. S & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *Jurnal Manajemen Unud*. 4(7).
- Utami, S. S. (2009). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. 9(1), 33-44.

- Wardani, T. U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK (Studi Kasus Mahasiswa Febi UIN Sumatera Utara). *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Wibowo, A & Mei. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 11(2), 67-81.
- Widjoyo & Rumambi. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(1).
- Yunantias, W & Kusumawardhani, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Kunjung pada Obyek Wisata Pantai Widuri di Pematang. *Jurnal Manajemen*. 4(4), 1-8.