

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

Suranto, AW, 2011, Komunikasi Interpersonal, Yogyakarta; Graha Ilmu.

Mulyana, Deddy, 2008, Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar), PT Remaja Rosdakarya

Kartajaya Hermawan, 2009, Service Operation, Esensi Erlangga Group

Sarosa, Samiaji. 2012, Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar, Jakarta ; PT. INDEKS

Prastowo, Andi, 2016, Metode Penelitian Kualitatif; dalam Perspektif Rancangan Penelitian, Yogyakarta, AR-RUZZ MEDIA

Nasution, S, (2002), Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif, Jakarta: Bumi Aksara

Mulyana, Deddy, 2004, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Harjana, Agus, M, 2003 Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal, Yogyakarta; Kanisius

Cangara, Hafied, 2012, Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Prasetijono, R & Ihalauw, J 2005, Perilaku Konsumen, PENERBIT ANDI, Yogyakarta

Daryanto, Setyobudy, Ismanto, 2014, Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA

Kotler, P & Amstrong, G 1997, Principles Of Marketing 7 e, PT. Prenhallindo, Jakarta

Suryani, Tatik, 2008, Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran, Graha Ilmu, Yogyakarta

Assauri, Dr. Sofjan, MBA. 2012. Strategic Marketing; Sustaining Lifetime Customer Value. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

Hurriyati, R, 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. ALFABETA cv. Bandung

Harapan, Edi & Ahmad, H, Syarwani, 2014, Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan, PT RajaGrafindo, Jakarta

### SKRIPSI :

Kholidah, Siti Nur. 2017. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Diakses dari [http://digilib.uin-suka.ac.id/27348/1/10710032\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/27348/1/10710032_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf) pada tanggal 12 November 2019

Mairiansyah, 2016. Tingkat Motivasi Konsumen Kopi Arabika di Kedai Klinik Kopi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Diakses dari <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/3577/SKRIPSI%20MAIRIYANSAH.pdf?sequence=14&isAllowed=y> pada tanggal 12 November 2019

Nurjanah, Desi. 2018. Komunikasi Interpersonal Kepada Pelanggan Untuk Meningkatkan Penjualan Toko (Studi Pada Toko Raminten Uborampe). Diakses dari <http://respati.ac.id/Gberita/dokumen/AT0000000015971-14330003-halaman-judul.pdf> pada tanggal 12 November 2019

#### **JURNAL :**

Fikri, Zainal Abidin, 2011, 'Membangun Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Dalam Proses Belajar Mengajar', Jurnal TA'DIB, Vol. V XI, no. 02, hh. 196-299.

Mardalis, Ahmad, 2005, 'Meraih Loyalitas Pelanggan', Jurnal BENEFIT, Vol. 9, no. 2, Hlmn. 111-112

#### **WEBSITE :**

Masdakaty, Yulin, 2015, Sekilas Tentang Barista, Majalah Otten Coffee, dilihat 7 November 2019, <https://majalah.ottencoffee.co.id/sekilas-tentang-barista/> diakses pada tanggal 22 November 2019

Koes Haryanto, 2013, Barista Adah Lifestyle, Caswells coffee,

[https://caswellscoffee.com/events/ibc-jakarta-2013-eksistensi-dan-konsistensi-](https://caswellscoffee.com/events/ibc-jakarta-2013-eksistensi-dan-konsistensi-seorang-barista/)

[seorang-barista/](https://caswellscoffee.com/events/ibc-jakarta-2013-eksistensi-dan-konsistensi-seorang-barista/) diakses pada tanggal 22 November 2019

<http://klinikkopi.com/about/> diakses pada tanggal 15 November 2019, pukul 18.45