

DAFTAR PUSTAKA

- Akhil, A. & Suresh, M., 2021. Assessment Of Service Quality In Restaurant Using Multi-Grade Fuzzy And Importance Performance Analysis. *Materials Today: Proceedings*.
- Alma, B., 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Annur, C. M., 2021. *ataboks.katadata.co.id*. [Online] Available at: <https://ataboks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/24/konsumsi-kopi-domestik-di-indonesia-terus-meningkat-selama-5-tahun-terakhir> diakses pada tanggal 2 Oktober 2021.
- Arikunto, S., 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S., 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Daryanto & Setyobudi, I., 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djimantoro, J. & Gunawan, V. C., 2020. Pengaruh E-Wom, Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembeliandi Rumah Makan Kakkk Ayam Geprek. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Volume Vol. 10 No. 10, pp. 187-196.
- Eboli, L. & Mazzulla, G., 2009. A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. *Journal of Public Transportation Vol. 12 No. 3*, pp. 21-37.
- Ernawati, D., 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Jurnal Wawasan Manajemen Vol. 7 No. 1*, pp. 17-32.
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M. & Figueira, J. R., 2021. Customers Satisfaction in Pediatric Inpatient Service: A Multiple Criteria Satisfaction Analysis. *Socio-Economuc Planning Sciences Vol.78*, pp. 1-22.
- Ferreira, J., 2016. Cafe Nation? Exploring The Growth of The UK Cafe Industry. *Area Vol. 49 No. 1*, pp. 69-76.
- Ferreira, J., Ferreira, C. & Bos, E., 2021. Spaces Of Consumption, Connection, And Community: Exploring The Role Of The Coffee Shop In Urban Lives. *Geoforum Vol. 119*, pp. 21-29.
- Ghozali, I., 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Guerola-Navarro, V., Gil-Gomez, H., Oltra-Badenes, R. & Sendra-García, J., 2021. Customer Relationship Management and Its Impact on Innovation: A Literature Review. *Journal of Business Research Vol. 129*, pp. 83-87.

- Heizer, J. & Render, B., 2015. *Manajemen Operasi Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herlambang, S., 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen.
- Indrajaya, D., 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. *IKRA-ITH TEKNOLOGI: Jurnal Sains & Teknologi Vol. 2 No. 3*, pp. 1-6.
- Indrasari, M., 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir, 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. & Armstrong, G., 2010. *Principles of Marketing. Thirteen Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Li, F. et al., 2021. Customer Satisfaction With Bank Services: The Role Of Cloud Services, Security, E-Learning And Service Quality. *Technology in Society Vol. 64*.
- Nasution, M. N., 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nirawati, L., Safitri, B. A. D. & Ahmad, R. F., 2020. Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur). *Syntax Idea, Volume Vol. 2 No. 9*, pp. 594-604.
- Nurhasanah, S., Ramdan, A. M. & Komariah, K., 2019. Analisis Kelompok Acuan dan Atribut :Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Tas Eiger pada Eiger Store Kota Sukabumi. *Jurnal of Economic, Bussines and Accounting Vol. 2 No. 2*, pp. 315-316.
- Ong, I. A. & Sugiharto, S., 2013. Analisa Pengaruh Strategi Diferensiasi, Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Di Cincau Station Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1 No 2*, pp. 1-11.
- Panggabean, E., 2011. *Buku Pintar Kopi*. Jakarta: Agromedia Pustaka.
- Perkebunan, D. J., 2021. *Statistik Perkebunan Unggulan Nasional 2019-2021*. Jakarta: Kementerian Pertanian Republik Indonesia.
- Prasetya, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Priansa, D. J., 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, H. M., 2013. Analisa Faktor Pembentuk Keputusan Pembelian Mekar Jaya Elektronik Banjarmasin. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Volume Vol. 1 No. 2*, pp. 1-8.

- Rahardjo, P., 2012. *Panduan Budidaya dan Pengolahan Kopi Arabika dan Robusta*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Rangkuti, F., 2013. *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Winarsih, A. S., 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Semiring, I. J., Suharyono & Kusumawati, A., 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 15 No. 3*, pp. 1-10.
- Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A. & Raza, A., 2020. The Impact Of Airline Service Quality On Passengers' Behavioral Intentions Using Passenger Satisfaction As A Mediator. *Journal of Air Transport Management Vol. 85*.
- Song, H., Wang, J. & Han, H., 2019. Effect Of Image, Satisfaction, Trust, Love, And Respect On Loyalty Formation For Name-Brand Coffee Shops. *International Journal of Hospitality Management Vol. 79*, pp. 50-59.
- Sugiarto, 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sumarwan, U., 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, D., 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J., 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G., 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Diana, A., 2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Widodo, 2017. *Metodologi Penelitian : Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD dan Kano)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wilayah, B. P. I., 2021. *perkotaan.bpiw.pu.go.id*. [Online] Available at: <http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-besar/39> diakses pada tanggal 2 Oktober 2021.
- Wong, M. S., Hideki, N. & George, P., 2011. The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research Vol. 6 No. 2*, pp. 17-30.

Xhema, J., Metin, H. & Groumpos, P., 2018. Switching-Costs, Corporate Image and Product Quality effect on Customer Loyalty: Kosovo Retail Market. *IFAC PapersOnLine Vol. 51-30*, pp. 287-292.

Zhao, J., Xue, F., Khan, S. & Khatib, S. F., 2021. Consumer Behaviour Analysis for Business Development. *Aggression and Violent Behavior*.