

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyyah, D., & Sunarti, A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol* (Vol. 51, Issue 2).
www.bisnissurabaya.com
- Alma, Buchari, 2011. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Ayalign, Abebe, and Kebba. 2013. "Determination of Chlorogenic Acids (CGA) in Coffee Beans Using HPLC." *American Journal of Research Communication* 1 (2): 78–91.
- Eko Patri. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Just Cafe Di Makassar*.
- Ekonomi, F., & Bisnis, D. 2021. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi di Surakarta*. Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Oleh: Haryo Pranadipta B100170007 Program Studi Manajemen.
- Farah, A. 2012. *Coffee Constituents in Coffee : Emerging Health Effects and Disease Revention. First Edition. United Kingdom : Blackwell Publishing Ltd.*
- Garvin, David A. 2010. *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. The Journal of Services Marketing*, 18.
- Herlyana, elly. 2012. *Fenomena Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Baru Kaum Muda*. Vol. 13, No. 1, Juni 2012
- Ihsan Mu, ab, & Setiawan Slamet, A. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor) The Effect of Product Quality and Service Quality on Costumer Satisfaction (A Case Study of Coffee Shops in Bogor City)*. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 10(2), 118–132.
www.databook.kadata.co.id
- Ina Septiana, & Mahir Pradana. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Karel Terhadap Kepuasan Pelanggan (The Effect of Karel Coffee Shop Service Quality on Customer Satisfaction)*.

- Kementrian Perindustrian. 2017. *Peluang Usaha IKM Kopi*.
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Indeks*, Jakarta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G, M. 2017. *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kurdi, B. Al, Alshurideh, M., & Alnaser, A. 2020. *The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning*. *Management Science Letters*, 10(15), 3561–3570. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.038>
- Lovelock, Chirstopher., Wirtz, Jochen., Mussry, Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 2*, Terjemah oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi P. 2010. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, and Ahmad Hamdani. "Manajemen pemasaran jasa." *Language* 18.298p (2006): 26cm.
- Najiyati, S., and Danarti. 2012. *Kopi, Budidaya Dan Penanganan Lepas Panen*. Jakarta : Penebar Swadaya.
- Panggabean, Edy. 2011. *Buku Pintar Kopi*. Jakarta Selatan: PT Agro Media Pustaka.
- Pérez-Morón, J., Madan, S., Yin Cheu, J., Mui Hung Kee, D., Chiy Cheong, L., Chin, R., Cheng, J., & Patricia Muñoz García, A. (2022). *Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A case study of Starbucks in Malaysia*. *International Journal of Tourism and Hospitality in AsiaPasific(IJTHAP)*, 5(1), 62–74. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v5i1.140>
- Pertanian, Direktorat Jenderal Perkebunan Kementrian. 2014. *Statistik Perkebunan Indonesia*. Jakarta : Departemen Pertanian Direktorat Jenderal Perkebunan.
- Philip, Kotler, and Gary Armstrong. 2012. "Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro Dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Prima Waluyowati, N., Irsyad Gulam Bustomi Manajemen, M., & Ekonomi dan Bisnis, F. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop*. <https://doi.org/10.21776/jmppk>
- Rossi, M., Ethika, D., & Widyarini, I. 2021. *Analisis Kepuasan Konsumen Kopi pada Kedai Kopi di Wilayah Purwokerto*. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 5(3), 878–891. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2021.005.03.25>
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- . 2011. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Andi.
- . 2012, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 38(2), 115-132.
- Widjaja, Yani Restiani dan Irpan Nugraha. 2016. *Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen*. *IKONOMIKA:Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.I, No.1:2527-5143
- Wijaya, Valdi Wishal, Nurvita Trianasari, and Gina Goniah. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bukalapak." *eProceedings of Management* 8.6.
- Winarno, S, T, Wahyuningtyas, D, dan Winarno, D, R. 2021. "Mixed Marketing Strategy On Coffee Consumer Satisfaction AtCafe De TropodoSidoarjo", *Journal Of Agricultural Science And AgricultureEngineering*
- Zeithaml, V. A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. *Service Marketing* (4 ed.), America New York 10020: McGraw – Hill, 2006
- Zuriel, C., William, U., Lucky, A., Program, T., & Bisnis, S. A. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Senyawa di Manado* (Vol. 3, Issue 4).