

DAFTAR PUSTAKA

- Alhanani, G., & Santoso, B. (2022). Dampak Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 6(3), 397-403. doi.org/10.23887/jppsh.v6i3.55025
- Anggraeni, R. D. (2014). Loyalitas Konsumen Kedai Kopi di Surabaya (Studi Deskriptif Loyalitas Konsumen Coffee Toffee di Surabaya). 3(2), 259-268.
- Ardila, Y. (2022). *Hubungan Kualitas Layanan Service Sepeda Motor Dengan Loyalitas Pelanggan di Bengkel Resmi Honda AHASS*. Univesitas Medan Area.
- Arifah, N. N., & Latif, B. S. (2024, April). Analisis Pengembangan Service Excellent dan High Quality Product Dalam Upaya meningkatkan Kepuasan Pelangan Kopi Kenangan Tamini Square. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(5), 12-19.
- Arnawa, I. K. H. T., Saputra, I. G. O., & Manggala, A. (2022). Kualitas Produk dan Pelayanan Barista Bagi Kepuasan Konsumen Kedai Hermess Kopi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti*, 36(1), 25-34.
- Aryani, E., Zanaria, Y., & Kurniawan, A. (2022). Analisis Perkembangan Coffee Shop Ssebagai Salah Satu Peranan UMKM di Kota Metro (Study Kasus Pada Coffee Shop Janji Jiwa Dan Coffee Et Bien). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 3(2), 139-145.
- Bastiar, Z. (2010). Service Excellent dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 9(1).
- Bastiar, Z. (2010, Januari 16). Service Excellent dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *MANAJERIAL Vol.*, 8.
- Besariyadi, G. S. (2021). *Strategi Komunikasi Service Excellent Dongeng Kopi Jogja dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Universitas Islam Indonesia.
- Cramer, P. J. S. (1957). A Review of Coffee Literature in Indonesia, published by Inter-American Institute of Agricultural Sciences, Turrialba, Costa Rica
- Defintasari, E. Z., & Hendrawan, D. (2014). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN J-CO DONUTS & COFFEE DI KOTA MALANG. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 3(2).

- Desafitri, L., Irfal, & Justin, B. (2022, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi Uptown Brew, Greenlake City. Tangerang) *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(3), 402-408.
- Dewanti, A. P. (2021). *Pengaruh Kualitas Komunikasi Intrapersonal Pegawai Sebatas Cafe Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Fakhrunisa, S. A. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran 372 Kopi di Bandung. *Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Pemasaran 372 Kopi Di Bandung*.
- Fauziyah, R. N., Verni, A., & Wu, L. (2022, April 13). *Service Excellence: Pengertian, Contoh, Cara, Peran, Aspek*. Gramedia. Retrieved Maret 31, 2024, from <https://www.gramedia.com/best-seller/service-excellence/>
- Febrianingsih, D. (2022). Skripsi : Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Mengonsumsi Produk Minuman Kopi Berdasarkan Atribut Produk. *Diploma thesis, Politeknik Negeri Lampung*.
- Fitriadi, B., Soekarto, & Sunarti. (2013, September). Strategi Bersaing: Suatu Kajian Perumusan Strategi Pemasaran Guna Meraih Keunggulan Kompetitif (Studi Pada PT. Ongkowidjojo, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 5(1), 1-11.
- G. Dotulong, M. R. M. C. P. (2024). Pengaruh Personality, Mood, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal*, 12(1), 50-59.
- Google Maps. (2024). *Kopi Se-Indonesia - Pakuwon Trade Center Surabaya - Google Maps*. Google Maps. Retrieved Maret 31, 2024, from <https://www.google.com/maps/place/Kopi+Se-Indonesia+-+Pakuwon+Trade+Center+Surabaya/@-7.2907207,112.6748787,17z/data=!4m19!1m10!3m9!1s0x2dd7fdc6b861cbe3:0x52b8e384d11c649b!2sKopi+Se-Indonesia+-+Pakuwon+Trade+Center+Surabaya!8m2!3d-7.2907207!4d112.6748787!1>
- Gouthier, M., Giese, A., & Bartl, C. (2012). Service excellence models: a critical discussion and comparison. *Managing Service Quality: An International Journal*, 22(5), 447-464. <http://dx.doi.org/10.1108/09604521211281378>
- Gunawan, R. (2021). *Perilaku Konsumsi Kopi Sebagai Budaya Masyarakat Urban*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayyatullah.
- Gustafsson, A., & Johnson, M. D. (2003). *Competing in a Service Economy: How to Create a Competitive Advantage Through Service Development and Innovation*. Wiley
- Hapsari, A. M., Kumadji, S., & Abdillah, Y. (2015, Januari). Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas

- Pelanggan (Survei pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 1(2).
- Irawan, Y. B. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang.
- Kopi Se-Indonesia. (2024). *Kopi Se-Indonesia | Instagram, TikTok | Linktree*. Linktree. <https://linktr.ee/kopiseindonesia>
- Larasati, M. N. (2022, Mei 2). *10 Potret Kopi Se-Indonesia, Ikon Hits di Kelapa Gading*. IDN Times. Retrieved Maret 31, 2024, from <https://www.idntimes.com/food/dining-guide/ika-larasati-1/potret-kopi-se-indonesia-c1c2?page=all>
- Lukmana, D. (2022, Mei 24). *Kopi Se-Indonesia: Sajian Kopi Gaya Nusantara ala Sean Nicholas*. Nibble.id. Retrieved Mei 4, 2024, from <https://www.nibble.id/kopi-se-indonesia/>
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022, Feburari). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8-17.
- Mudzakir, I. (2021, April 6). *Garap Kopi Se-Indonesia, RajaRenov dan S.O.K Design Usung Keindahan Indonesia*. Investor Daily. Retrieved Maret 31, 2024, from <https://investor.id/business/243672/garap-kopi-seindonesia-rajarenov-dan-sok-design-usung-keindahan-indonesia>
- Neilson, J. (2012). Coffee (Indonesia): 1900 to present: East and Southeast Asia. In A. Stanton, E. Ramsamy, P. Seybolt, & C. Elliott (Eds.), *Cultural sociology of the Middle East, Asia, & Africa: An encyclopedia*. (pp. III240-III242). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. doi:10.4135/9781452218458.n553
- Nurlia. (2018, Juni). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17-30.
- Noorchasanah. (2020, Juni 15). *Nicholas Sean Anak Sulung Ahok BTP Buka Kedai Kopi, Luna Maya hingga VJ Daniel Ikut Mencicipi*. Tribunnews.com. Retrieved Maret 31, 2024, from <https://www.tribunnews.com/seleb/2020/06/15/nicholas-sean-anak-sulung-ahok-btp-buka-kedai-kopi-luna-maya-hingga-vj-daniel-ikut-mencicipi>
- Nurhayati-Wolff, H. (2023, Mei 2). *Indonesia: coffee shop outlets by brand 2020*. Statista. Retrieved April 3, 2024, from <https://www.statista.com/statistics/1034500/indonesia-coffee-shop-outlets-number-by-brand/>

- Nuryah Asri Sjafirah, S. R. P. S. D. (2018). Awareness komunikasi pariwisata strategi komunikasi wisata halal wisata kota bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 78-90.
- Olivia, S. M. (2023, Maret 25). *Awalnya brand clothing, ini asal-usul bisnis kopi Nicholas Sean hingga sekarang punya banyak cabang!* Hops.id. Retrieved Maret 31, 2024, from <https://www.hops.id/hot/2948189063/awalnya-brand-clothing-ini-asal-usul-bisnis-kopi-nicholas-sean-hingga-sekarang-punya-banyak-cabang?page=all>
- Pusparisa, Y. (2019, Desember 13). *10 Negara dengan Konsumsi Kopi Terbesar Dunia*. Databoks. Retrieved April 3, 2024, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/13/10-negara-dengan-konsumsi-kopi-terbesar-dunia>
- Putra, A. K., & Arief, A. M. R. (2015, Oktober). Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Coffee Shop di Hotel Pengeran Pekanbaru. *JOM FISIP*, 2(2).
- Rafi, I., & Arief, A. M. R. (2022). Service Excellent of Barista Services at Pot Coffee Milkshake Tanjung Balai Karimun Riau Island Province. *Jom Fisip*, 9(2).
- Rahardjo, D. B. (2021). *PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMASARAN MEDIA SOSIAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS DI RIPAH COFFEE*. UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA.
- Saleh, A. M. (2010). Public Service Communication. *Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-kisah Pelayanan*
- Setyawan, M. A. (2021). *Strategi Kopi Kenangan dalam Membangun Loyalitas Pelanggan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sihombing, H. (2013, Juni 27). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Coffee Shop Hotel Pangeran Pekanbaru*. Universitas Riau.
- Solikatun, Kartono, D. T., & Demartoto, A. (2015, April). Perilaku Konsumsi Kopi Sebagai Budaya Masyarakat Konsumsi: Studi Fenomenologi Pada Peminum Kopi Di Kedai Kopi Kota Semarang. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 4(1), 60-74.
- S. Siregar, H. S. A. L. (2020). Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan). *Prossiding Seminar Hasil Penelitian 2019*, 226-223.
- Sugianto, G., & Mustamu, R. H. (2013). Strategi Bersaing Pada Perusahaan Kopi. *Agora*, 1(3), 1141-1149.

- Suherman, Kusumanto, I., Hartati, M., Nazarruddin, & Auliaderryrhamadi. (2023, Oktober 445). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop Menggunakan Metode Servqual dan Triz. *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 435.
- Tania, C., & Hurdawaty, R. (2022, November). Perilaku Konsumen Kopi Sebagai Budaya Masyarakat di Kedai Kopi Starbucks Mal Artha Gading. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan*, 2(2), 1-10.
- Taufani, A. R. (2020). *Budaya Pecinta Kopi Dan Gaya Hidup Urban Kedai Kopi Di Surabaya: Analisis Visual Semiotika Spasial (Vernacular Semiotics)*. Universitas Airlangga.
- Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2021). Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 224-235.
- Winarno, S., Mananeke, L., & Ogi, I. W.J. (2018, Juli). Analisis Pelayanan Konsumen dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1248-12