

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasi, A & Urbina, S.1997. *Psychological Testing*. USA: Prentice-Hall, Inc.
- Urbina, S. 2014. *Essentials of Psychological Testing*. USA: Wiley
- Amilia, S. & Novianti, A., 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa*. Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 5, No. 1:459 - 468.
- Brandt, D.R. 2000. *An "Outside In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation*. White Paper Series, Vol. 2.
- Cant, M., Strydom, J., Jooste, C., & Plessis, P.D. 2006. *Marketing Management*. 5th. South Africa: Juta & Company.
- Data International Coffee Organization (ICO). 24 November 2020. *Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Terus Meningkatkan selama 5 Tahun Terakhir*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/24/konsumsi-kopi-domestik-di-indonesia-terus-meningkat-selama-5-tahun-terakhir>.
- Gitosudarmo, I. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*, Yogyakarta: BPFE.
- Harjanto, R. 2009. *Prinsip-Prinsip Periklanan*. Jakarta: PT Gramedia
- Herlyana, Elly. 2012. *FENOMENA COFFEE SHOP SEBAGAI GEJALA GAYA HIDUP BARU KAUM MUDA*, Vol.13, No. 1:188-204. <https://conference.uin-suka.ac.id/adab/thaqafiyat/article/view/43/42>.
- Janti, S. 2014. *ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SITI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN*. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST).
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*, jilid I, Edisi Kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia
- Kottler, P., & Armstrong, G. 2001. *Principle of Marketing*. Prentice Hall

International, Inc. A Division of Simon & Scuster, Englewood Cliffs.

Kotler, P. 2000. *Marketing Management with Brand Management*. 8th. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, P., and Armstrong, G. 2006. *Principle of Marketing*. 11th. New Jersey Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. 12th. Jakarta: Indeks.

Kotler, P., & Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Limited.

Kusumasasti, I dan Djumilah, H, 2017. "*PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN COFFEE SHOP*". EKOBIS - Ekonomi Bisnis Vol. 22, no. 2: 123-129.

Lamiah, R., Rondonowu, D. and Takaendengan, M., 2015. *ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN OUTLET COFFEE SHOP*. Jurnal hospitaliti dan Pariwisata, Vol.2, No.1:1-7.

Lauw, J & Kunto, Y. 2013. *ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE LIGHT CUP CAFE SURABAYA TOWN SQUARE DAN THE SQUARE SURABAYA*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1, No. 1:1-7

Loredana, Ecobici Mihaela. 2017. *The Analysis If Causes and Effects of a Phenoomenon by Means of the "fishbone" Diagram*. Annals-Economy Series, vol.5: 97-103

Lovelock & Wright. 2005. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Lupiyoadi, H. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Martilla, John A, dan John C James. 1986. *Importance-Performance Analysis*. ABI/INFORM Global, no 41:77-79.

Mbulu, Yustisia, Dea Herwanda, and Febrika Pratama. "*IDENTIFICATION OF MARKETING MIX 7P IN FORESTHREE KITCHEN, BOGOR CITY*", 19-33.

- Narto, N. 2019. *Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pit-Stop Kopi Gresik*. Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, Vol. 5, no. 1: 11-16, doi:10.30656/intech.v5i1.1453.
- Nugraha, Rizal, A Harsono, and H Ardianto. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix (IPA) (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. Online Institut Teknologi Nasional 1, no. 3:221-231.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, vol.64, no. 1:12-40
- Prabhaker, Mishra, Chanda M. Pandey, Uttam Singh, Anshul Gupta, Chinmoy Sahu, & Amit Keshri. 2019. *Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data*. Annals of Cardiac Anaesthesia, vol. 22, no:1:67-72. Doi:10.4103/aca/ACA_157_18.
- Pratama N. Baroto, Dewi K. Shanty, Baroto. 2015. *Analisis Persaingan Dan Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Correspondance Analysis Dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Teknik Industri, vol.12, no.2:74-82.
- Rahman, Dharma Arif, Nawarizul Lubis, dan Hari Susanta Nugraha. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pencucian Mobil Atas Kinerja Pelayanan Pada CV. Jasa Raya Baru Semarang*. Diponegoro Journal of social and politic. No. 1-11.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suyitno, A & Sundarso, I. *Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA di Underpass Café*. Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri 2019.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

