

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Asta, D. 2019. *Teori dan Konsep Perilaku dalam Psikologi*. Jakarta :Erlangga.
- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- DeVito, A. Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia edisi kelima*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Desak, Putu. 2016. *Modul Komunikasi Verbal dan Non Verbal*. Bali : Universitas Udayana.
- Durianto, dkk. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan PerilakuMerek*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Ferinia, Rolyana. 2020. *Komunikasi Bisnis*. Medan: Yayasan Kita.
- Griffin, Jill. 2015. *How to Earn It, How to Keep It*. Jakarta: Erlangga.
- Hermawan, Kertajaya. 2017. *Boosting Loyalty Performance: Menggunakan Teknik Penjualan Customer Relationship Management dan Servis untuk MendongkrakLaba*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Hardjana, Agus. 2013. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2018). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada MediaGroup.
- Liliweri, Alo. 2017. *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta:Grasindo.
- Mulyana, Deddy. 2017. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja.
- Prasetyo, Bambang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Purwanto, Djoko. 2015. *Komunikasi Bisnis, Edisi 4*. Jakarta: Erlangga
- Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabata.
- Rubem, Brent D, Lea P, Stewart. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

- Singarimbun, Masri. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D cetakan ke 22*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta : Andi Offset.

### **Jurnal**

- Arrofu,L., & Budiyanto. *Pengaruh Kualitas produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Keputusan pembelian pada Canoe Coffee and Bistro*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 2019.
- Aretha, Natasya. *Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kedai Kopi Ekpresso Bar Yogyakarta)*. *E-Jurnal Universitas Atmajaya Yogyakarta*. 2013.
- Haryanto, Dede. *Analisis Komunikasi Antar Pribadi Barista dan Konsumen Dalam Menciptakan Kepuasan*. *E-Jurnal Uluwiyah*. 2020.
- Prasetyo, Rehan. *Pengaruh Dimensi Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Konsumen (Kasus Di Kedai Kopi Armor, Taman Hutan Raya djuanda, Bandung)*. *Jurnal Agribisnis dan sosial ekonomi pertanian*. 2016.
- Sari, Yuniar Rantika. *Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Skripsi Unpas*. 2017.
- Sawitri, Harvina. *Gender dan Kebiasaan Minum Kopi Pada Mahasiswa Program Studi Kedokteran Universitas Malikussalleh*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2021.
- Terpuji, Muhammad. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Dengan Pelanggan Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Kedai Kopi Paste Yogyakarta)*. *E-Jurnal Univeritas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta*. 2019.
- Yulifianto. *Pengukuran kinerja dengan pendekatan metode Cut Off Point*. *Jurnal Binus University Bisnis School*. 2017.