

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityo, Danny et al. 2014. *Pengaruh Karakteristik Situasional dan Komponen Kualitas Layanan Gerai Starbucks terhadap Keputusan Pembelian Ulang*. *Jurnal Manajemen Agribisnis*. Vol. 2, No. 1:49-60. Bali: Fakultas Pertanian Universitas Udayana.
- [AEKI] Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia. 2018. <http://www.aeki-aice.org/>. [diakses tanggal 13 Maret 2018].
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Amador, Abror Aflah. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Konsumen dan Implikasinya terhadap Minat Beli Ulang*. [Skripsi]. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Anderson EW, Fornell C dan Lehmann DR. 1994. *Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Sweden*. Amerika (US): *Journal of Marketing*
- Cannon, Joseph P., Perreault, William D., Mc Charthy E. Jerome. *Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Engel, J.F., R.D. Blackwell., dan P.W. Minard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan AF. 2015. *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Restoran Happy Cow Steak* [Tesis]. Bogor (ID): IPB.
- Hardius dan Nurdin. 2013. *Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran*. Depok (ID) : PT Rajagrafindo Persada.
- Hendrata, Adhy Arya. 2017. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Kopi Cap Keluarga Di Kota Kotamobagu Sulawesi Utara*. [Skripsi]. Bogor: Fakultas Ekonomi Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- [ICO] *International Coffee Organization*. 2009. *About Coffee*. <http://www.ico.org/>. [diakses tanggal 25 maret 2018].
- Ilhami, Restu. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Rimbun Espresso & Brew Bar Padang*. [Skripsi]. Padang : Fakultas Pertanian Universitas Andalas.
- [KBBI] Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2018. <https://kbbi.web.id/kafe>. [diakses tanggal 25 maret 2018].
- Kothari, C.R. 2004. *Research Methodology. Methods and Technicques*. Second Revised Edition. New Age International Publisher. Hal 176.

- Kotler, Armstrong. 2009. *Marketing an Introduction, Ninth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane., Keller. 2009. (terj. Bob Sabran) *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Martono, N. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Monica, Vioni. 2013. *Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Anomali Coffee Di Kemang, Jakarta Selatan*. [Skripsi]. Bogor : Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1, Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan Kelima, Jakarta : PT Ghalia Indonesia.
- Olsen SO. 2002. *Comparative evaluation and the relationship between quality, satisfaction and repurchase loyalty*. Norwegia (NO): *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Purba, Yan Marten. 2017. *Pengaruh Kepuasan Pada Produk, Harga, Tempat, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Bowl-ling Fruit Bar*. [Skripsi]. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Purwanto. 2012. *Marketing Strategic: Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Jakarta: Platinum.
- Rahardjo, P. 2012. *Panduan Budi Daya dan Pengolahan Kopi Arabika dan Robusta*, Jakarta: Penebar Swadaya.
- Rahmania, Ella. 2009. *Analisis Perilaku Konsumen dan Kepuasan Konsumen terhadap Performance Restoran Pastel dan Pizza Rijstafel di Kota Bogor*. [Skripsi]. Bogor: Fakultas Ekonomi Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Rangkuti F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia.
- Sara, Siti. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Gerai Kopi Di Kota Medan Dan Faktor Yang Mempengaruhinya*. [Skripsi]. Medan : Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Utara.
- Schiffman, Leon G dan Leslie, Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Indeks Jakarta.
- Setiadi, Nugroho J. 2013. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Simamora, 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Simamora, Bilson. 2008. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Syofian. 2015. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith S. 2007. *How to measure customer satisfaction: satisfaction measurement and theory* [internet]. Amerika (US): *Voice of Customer Ebook*.
- Soekartawi. 2013. *Agribisnis: Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sopiah & Syihabudhin. 2008. *Manajemem Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rinka Cipta.
- Suryawan, Sheehan dan Diah Dharmayanti. 2013. *Analisa Hubungan Antara Experiential Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya*. *Manajemen Pemasaran*. 1 (2). 1-10
- Susila, I Gusti Bagus. dkk. 2017. *Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Kafe Grow Malang)*. 4 (2) : 1-7.
- Swastha, B dan Soekotjo, I. 2007. *Pengantar Bisnis Modern*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Liberty.
- Tim Karya Tani Mandiri. 2018. *Rahasia Sukses Budidaya Kopi*. Bandung: Nuansa Aulia.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tukiran, Sofian Effendi. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Umar H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valarie A. & Mary Jo, Bitner. 2001. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. Third Edition*. North America.