

## DAFTAR PUSTAKA

- Adarini, L. S., & Syah, T. Y. (2016). Service Blueprint Manajemen Pasien Pulang (Discharge) Pada Pelayanan Rawat Inap. *Jurnal Media Manajemen Jasa*, 60-73.
- Bitner, J. O. (2008). *Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation*. California Management Review: Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. California Management Review, 66-94.
- Boughnim, N., & Yannou, B. (2005). Using Blueprinting Method For Developing Product-Service Systems. *International Conference On Engineering Design Iced 05*. Melbourne.
- Chase, R. B., Jacobs, & Aquilano. (2004). *Operations Management For Competitive Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Creswell, J., & Plano, C. V. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research. 2nd Edition*. Los Angeles: Sage Publications.
- Databoks. (2017, 07 03). *Berapa Konsumsi Kopi Indonesia*. Diambil kembali dari Kata Data: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/07/03/berapa-konsumsi-kopi-indonesia>
- Databoks. (2018, 12 12). *Indonesia masuk daftar negara konsumsi kopi terbesar dunia*. Diambil kembali dari Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/12/12/indonesia-masuk-daftar-negara-konsumsi-kopi-terbesar-dunia>
- Harris, G. A. (2015). The Layout Book. Dalam G. A. Harris, *The Layout Book*.
- Heizer, & Reinder. (2001).
- Heizer, J., & Render, b. (2006). *Operation Management Edisi Terjemahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hirunopaswong, P., & Khemarangsana, A. (2012). Service Blueprint for Service Improvement in the Restaurant. *The 2nd national and International Graduate Study Conference* (hal. 127-134). 2012 Graduate School of Silpakorn .
- Islam, M. A., Rashed, C. A., & Hasan, J. (2017). Productivity Improvement Through The Application Of Systematic Layout Planning Technique. *Review of General Management* 36, 36-51.
- Kashmir, & Jakfar. (2010). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Kotler, & Amstrong. (2012).

- Kusuma, I. R. (2018). Service Blueprint sebagai Sarana Penunjang Loyalitas Customer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mujab, S. S. (2017). Perancangan Service Blueprint Layanan Jasa Pabrik Genteng “rhm Sokka” Menggunakan Metode Service Quality Dan Kano. *EProceedings of Engineering*, 4(3), 4344–4352. Diambil kembali dari <http://librarye proceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/5372>
- Muther, R., & Hales, L. (2015). *Systematic Layout Planning 4th edition*. Marietta: Management& Industrial Research Publication.
- Nawawi, H. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Partadiredja. *Atje* . 1979. Pengantar Analisa Ekonomi Pertanian. Jakarta: Mutiara.
- Prihatsanti, U., Suryanto, S., & Hendriani, W. (2018). Menggunakan Studi Kasus Sebagai Metode Ilmiah Dalam Psikologi. *Buletin Psikologi*, 126-136.
- Purhantara, W. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purnomo, H. (2004). *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Rahardjo, P. (2012). *Panduan Budidaya dan Pengolahan Kopi Arabika dan Robusta*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Rahmawati, A. A. (2015, 12 08). *caribou coffee resmi buka gerai pertamanya di jakarta*. Diambil kembali dari Detik.com: <https://food.detik.com/berita-boga/d-3091211/caribou-coffee-resmi-buka-gerai-pertamanya-di-jakarta>
- Ramadhani, L. S., & Hadiprajitno, B. (2012). Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Prosentase Kepemilikan Manajemen Sebagai Variabel Moderating Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei. *Jurnal Akuntansi dan Auditing vol. 8, no. 2*, 178-189.
- Richard Muther, L. H. (2016). *Systematic Layout Planning*.
- Rothgeb, T. (2003). *Norway and Coffee*. the Roasters Guild.
- Rudd, C., & Lloyd, V. (2007). *Service Design*. London: The Stationery Office (TSO).
- Rustan, S. (2009). Lay Out Dasar dan Penerapannya. Dalam S. Rustan, *Lay Out Dasar dan Penerapannya* (hal. 138).
- Sekaran, U. (2011). *Metode Pemelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Shostack, G. L. (1987). Service Positioning Through Structural Change. *Journal of Marketing*, 34-43.
- Sudjana, Nana, & rahim. (1989). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung: Alfabet.
- Sukmadinata. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Sumayang, L. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba empat.
- Svensson, G. (2006). New aspects of research into service encounters and service quality. *International Journal of Service Industry Management Vol. 17 Issue: 3*, 245-257.
- Teixeira, J., Patri'cio, L., Fisk, R. P., & Constantine, L. (2012). Customer experience modeling: from customer experience to service design. *Journal of Service Management*, 362-376.
- Wahyuningrum, T., & Andjarwati, A. L. (2013). Pengaruh Lokasi Dan Store Design Terhadap Keputusan Berbelanja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 402-413.
- Warta Kota. (2018, 07 06). *Kedai Kopi Terus Tumbuh, di Jakarta dan Sekitarnya Diperkirakan Ada 1.500 Kedai Kopi*. Diambil kembali dari Warta Kota: <http://wartakota.tribunnews.com/2018/07/06/kedai-kopi-terus-tumbuh-di-jakarta-dan-sekitarnya-diperkirakan-ada-1500-kedai-kopi>
- Yazid, Y. (2017). *Service yang Berkualitas*. Diambil kembali dari Jurnal Siasat Bisnis, ed(khus1), 43–57: <https://doi.org/10.20885/jsb.ed.khus1.art4>
- Yuliandri, M. T. (2015, 8 6). *Sejarah “First, Second And Third Wave Coffee”*. Dipetik 3 15, 2019, dari Otten Coffee: <https://majalah.ottencoffee.co.id/sejarah-first-second-and-third-wave-coffee/>
- Zeithaml, V. (2000 ). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 11.