

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edgan, J. (2007). *Marketing Communication*. London: Thomson Learning.
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fitri, A. (2015). *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Berkunjung Serta Dampaknya Pada Keputusan Berkunjung*.
- Frederik, J. T., David, P. S., & Maria, T. (2019). Analisis Kualitas Pengalaman pelanggan di varel bakery & coffee shop manado.
- Grewal, Dhruv; Levy, Michael; Kumar, V. 2009. *Customer Experience Management in Retailing: An Organizing Framework*.
- Kevin, K., Sifrid, P., & Merinda, P. (2018). *Analisis pengalaman pelanggan dan kepuasan pelanggan aplikasi Go- jek berbasis jasa teknologi informasi di manado*.
- Koko, S. (2017). *Analisis Pengaruh Customer Experience dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Di Storia Cafe MMXVI*.
- Kotler, P., & Gery, A. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Leon, G. S., & Leslie, L. K. (1994). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Michael, R. S. (2007). *Consumer Behaviour: Buying, Having and Being*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS Yogyakarta.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia.
- Verhoef, Peter C; Lemon, Katherine N; Parasuraman A; Roggeveen, Anne; Tsiros, Michael; A.Schlesinger, Leonard. 2009. *Customer Experience Creation : Determinants, Dynamics and Management Strategies*.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Solomon, M. R. (2013). *Consumer Behavior Buying, Having and Being*. London: Pearson.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Online

Fenomena B2B dan B2C

<https://www.forbes.com/sites/shamahyder/2020/01/02/b2b-ecommerce-heres-what-every-b2b-company-needs-to-know/?sh=18b12e941271>. Diakses 29 November 2020

Data jumlah *coffee shop* di Indonesia

<https://www.inews.id/travel/kuliner/data-dan-fakta-tren-menjamurnya-kedai-kopi-kekinian-di-indonesia>. 29 Desember 2020