

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andreas, B., & Andhalia, L. M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan The Breeze, Bumi Serpong Damai. *Journal Ilmiah Pariwisata*.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri Vol. 4, No. 2*, 74-81.
- Annishia, F. B., & Setiawan, M. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen di Jade Lounge Swissbellresidences Kalibata Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata Vol. 4, No.1*, 1-69.
- Ariani, D. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Assauri, S. (2009). *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi, Edisi Pertama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Baston, J., & Gallego, P. (2008). Pharmacies Customer Satisfaction and Loyalty: A Framework Analysis. *Journal of Marketing. Universidad de Salamanca*.
- BKKBN. (2019). *Mengenal Remaja Generasi Z*. BKKBN.go.id.
- Chadiq, U. (2017). Memahami Perilaku Konsumen Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 2 No. 3*.
- Cruz, A. V. (2015). Relationship between product quality and customer satisfaction. *Walden Dissertations and Doctoral Studies, 2(2)*, 95-124.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Sunu, R. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 1-4*.
- Gaspersz, V. (2008). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gatra.com. (2020). *Kopi Kenangan Bawa Pulang 'Brand of The Year' dari WBF*. Jakarta: Gatra.com.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, J., & Cote, J. (2002). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review Vol. 2000*.
- Haghighi, M., Dorosti, A., & Rahnama, A. (2012). Evaluation of Factors Affecting Customer Loyalty in The Restaurant Industry. *African Journal of Business Management Vol. 6(14)*, 5039-5046.

- Hardiansyah, R. (2019). Customer Satisfaction In Original Coffee Shop 107 Yogyakarta Using The Importance Performance Analysis Method.
- Hidayat, Y. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis dan Potensial Gain in Customer Value ke Dalam House Of Quality .
- Jasfar, F. (2012). *Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing, 15th Edition*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management, 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management, 12th Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Liwe, F. (2013). Kesadaran Merek, Keragaman Produk, dan Kualitas Produk Pengaruhnya Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Membeli Di Kentucky Fried Chicken Manado. *Jurnal EMBA, Vol.1, No.4*, 2107-2116.
- Lodhita, H. (2014). Analisis Pengaru Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus pada Toko Oen, Malang.
- Lubis, A. N. (2004). Strategi Pemasaran Dalam Persaingan Bisnis.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manshur, Y. (2009). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Barista Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Espresso Bar Solo .
- McGuire, K., & Kimes, S. (2010). A Framework For Evaluating The Customer Wait Experience. *Journal of Service Management*, 269-290.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mowen, J., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen (Terjemahan), Jilid 1, Edisi 5*. Jakarta: Erlangga.
- Mullins, J., & Walker Jr, O. (2013). *Mullins, John W & Walker Jr, Orville C. (2013). Marketing Management A Strategic Decision-Making Approach, 8th Edition*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Nindiani, A., Hamsal, M., & Purba, H. H. (2018). Product and Service Quality Analysis: An Empirical Study of Customer Satisfaction in a Bakery. *Binus Business Review*, 95-103.

- Opara, L., & Mazaud, F. (2001). Food traceability from field to plate. *Outlook on AGRICULTURE Vol 30, No 4*, 239–247.
- Panuntun, M. P. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Kasus Pada Van Oosten Coffee House Malang).
- Prasetyo, W. B. (2020). *2020 Kedai Kopi Diprediksi Tumbuh 5%*. Berita Satu.
- Prawirosentono, S. (2002). *Manajemen Operasi, Analisis dan Studi Kasus*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ramadhian, N., & Cahya, K. D. (2020). *Alasan Konsep Grab ans Go Kian diminati*. Kompas.com.
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. A. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Geo Coffee). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 147-157.
- Satar, M., & Israndi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Efisiensi Biaya Produksi Terhadap Kualitas Produk pada CV. Granville. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Vol. 10, No. 3*, 89-101.
- Setyaningrum, A. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Solikatun, Kartono, D. T., & Demartoto, A. (2015). Perilaku Konsumsi Kopi Sebagai Budaya Masyarakat Konsumsi: Studi Fenomenologi Pada Peminum Kopi di Kedai Kopi Kota Semarang. *Jurnal Analisa Sosiologi 4(1)*, 60-74.
- Sugianto, D. (2019). *Hasil Riset: Kedai Kopi di RI Bertambah 2.000 Dalam 3 Tahun*. DetikFinance.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tejaningrum, A. (2014). Inconsistency Quality Products (on Six Sigma Programs) Effecton Customer Loyalty: Case Study of Industry “Tahu”. *Management Studies, ISSN 2328-2185 Vol. 2, No. 1*, 35-42.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wu, H.-H., Tang, Y.-T., & Shyu, J.-W. (2010). An integrated approach of Kano’s model and Importance-Performance Analysis in Identifying Key Success Factors. *African Journal of Business Management*, 3238-3250.