

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegara, GN Joko, Sheranady Puspita Turker. 2016. An Important-Performance Analysis of International Coffee Outlet Service Quality: Empirical Result from Coffee Outlets in Badung, Bali. Dalam *IOSR Journal of Business and Management*. Vol 18, Issue 5. Ver 1. Hal 38-44.
- Al-Tit, Ahmad. 2015. The effect of service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. Dalam *Asian Social Science Journal*. Vol 11. No 23:2015.
- Azizah, Nora. 2020. *Konsultan Kopi: Kemasan Literan Cara Gerai Kopi Berefisiensi*. Diakses dalam <https://republika.co.id/berita/qbjapi463/konsultan-kopi-kemasan-emlitanem-cara-gerai-kopi-berefisiensi> Pada 28 Desember 2020 Pukul 20.18 WIB.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2018. *Statistik Kopi Indonesia 2018*. Diakses dalam <https://www.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=YjVIMTYzNjI0YzIwODcwYmIzZDY0NDNh&xzmn=aHR0cHM6Ly93d3cuYnBzLmdvLmlkL3B1YmxpY2F0aW9uLzIwMTkvMTIvMDYvYjVIMTYzNjI0YzIwODcwYmIzZDY0NDNhL3N0YXRpc3Rpay1rb3BpLWluZG9uZXNpYS0yMDE4Lmh0bWw%3D&twoadfnorfeauf=MjAyMS0wMy0xOCAYMjoxMjoxNg%3D%3D> Pada 28 Desember 2020 Pukul 22.13 WIB.
- Dewa, Abhiseka Isyawara Sundara Pandya. 2019. *Pengembangan Strategi Perbaikan CoffeeShop dengan Mempertimbangkan Voice of Customer*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada: Skripsi Departemen Teknologi Industri Pertanian.
- DiPietro, Robin B., Jamie A. Levitt, Scott Taylor, Thais Niepro. 2019. First-time and repeat tourists' perception of authentic Aruban restaurant: An

importance-performance competitor analysis. Dalam *Journal of Destination Marketing & Management* 14. 100366.

Direktorat Jenderal Perundingan Perdagangan Internasional. 2018. *Perundingan Kopi Internasional; International Coffee Organization (ICO)*. Diakses dalam <http://ditjenppi.kemendag.go.id/index.php/apec-oi/organisasi-komoditi-internasional/ico> pada 20 Februari 2021 Pukul 21.23 WIB

Direktorat Jenderal Perkebunan Kementrian Pertanian. 2020. *Produksi Kopi Menurut Provinsi di Indonesia 2016-2021*. Diakses dalam <https://www.pertanian.go.id/home/index.php?show=repo&fileNum=212> pada 7 Juli 2021 Pukul 20.32 WIB.

Dominici, Andrea., Fabio Boncinelli, Francesca Gerini, dan Enrico Marone. Determinants of Online Food Purchasing: The Impact of Socio-demographic and Situational Factor. Dalam *Journal of Retailing and Consumer Services* 60.102473

Donkoh, S.A., Quainoo A.K., Cudjoe E., dan Kaba N.C., 2012. Customer Satisfaction and Perceptions about Food Services on the University for Development Studies Campus, Ghana. Dalam *African Journal of Food Science*. Vol 6 (8). Hal 216-223.

Hoe, Ling Chen., Shaheen Manshori. 2018. The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. Dalam *International Journal of Industrial Marketing*. Vol 3 (1). Hal 20-35.

Hom, W. C., 1997. Make Customer Service Analyses Little Easier With the PGCV Index. Dalam *Jurnal Quality Progress*. Vol 3(30), Hal. 89.

Jakpar, Shahrudin., Angelyn Goh Sze Na., Anita Johari., Khin Than Myint. 2012. Examining the Product Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction When the Price Was Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak. Dalam *International Journal of Business and School Science*. Vol 3 (23). Hal 221-236.

- Ibarra, Luis., Emma Casas, Ana Partida. 2014. SERVQUAL METHOD applied to Agencia Fiscal del Estado de Sonora: An analysis about service quality. Dalam *Procedia-Social and Behavioral Science*. 148. Hal 87-93.
- Khadka, Kabu dan Soniya Maharjan. 2017. *Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. Dalam Thesis Centria University of Applied Science Business Management.
- Kotler, Philip., Gary Amstrong. 2011. *Principles of Marketing: 14th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kurniawan, Ardietya., dan Muh Rosyid Ridlo. 2017. Perilaku Konsumtif Remaja Penikmat Warung Kopi. Dalam *Jurnal Sosiologi DILEMA*. Vol 32, No.1. Hal 9-22.
- Larasati, Veronica. Ronald Suryaputra/Amelia. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Coffee Toffee Jatim Expo di Surabaya. Dalam *Jurnal GEMA AKTUALITA*, Vol. 2 No.2, 7-17.
- Mastur, M. I. & Matahari, M., 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dengan Metoda Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value Index. Dalam *Jurnal Teknoin*, Vol 22(4), Hal. 276-286.
- Mowen, John, C., dan Michael Minor. 2012. *Perilaku Konsumen Jilid I Edisi Kelima (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga
- Nindiani, Aina., Mohammad Hamsal, Humiras Hardi Purba. 2018. *Product and Service Quality Analysis: An Empirical Study of Customer Satisfaction in a Bakery*. Dalam *Binus Business Review*. 9 (2), 95-103
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Dalam *Journal of Retailing*. Vol. 64, No.1, 12-40.

- Pongsiri K. 2013. Market Feasibility for New Brand Coffee House: The Case Study of Thailand. Dalam *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Social, Behavior, Educational, Economics, Business and Management Engineering*. Vol.7, No. 8, 2013.
- Purnomo, Bambang, Andrew Setiawan Rusdianto dan Muhammad Hamdani, 2013. Desain Tata Letak Fasilitas Produksi Pada Pengolahan Ribbed Smoked Sheet (RSS) di Gunung Pasang Panti Kabupaten Jember. Dalam *Jurnal Teknologi Hasil Pertanian Universitas Jember*.
- Raharjo, H. M. & Azwir, H. H., 2017. A Combination of Importance and Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value for Determining Service Attributes Priority Level for PT. X. Dalam *Jurnal Industrial Engineering*. Vol 2(1), Hal. 1-9.
- Rahman, Siskawati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Area Manado. Dalam *Jurnal EMBA*. Vol. 7, No. 1, 301-310.
- Rhee, Chang Yong. 2020. Dalam Muhyiddin. 2020. Covid-19, New Normal dan Perencanaan pembangunan di Indonesia. Dalam *The Indonesian Journal of Development Planning*. Vol. IV No. 2, 240-252.
- Saneva, Dushica., Sonja Chortoseva. 2018. Service Quality in Restaurant: Customers Expectation and Customers' Perception. Dalam *SAR Journal*. Vol 1, Issue 2, Hal 47-52
- Santoso, I., Aunur R. M., dan Sukma. 2011. Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Bakpao Telo dengan Metode Importance Performance Analysis. Dalam *Jurnal Teknologi Pertanian*. Vol 12 No 1.
- Saputri, Erni Dwi. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Koki Joni*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada: Skripsi Departemen Teknologi Industri Pertanian.

- Saputri, Maya., Hanifah Nuryani Lioe, dan C. Hanny Wijaya. 2020. Pemetaan Karakteristik Kimia Biji Kopi Arabika Gayo dan Robusta Gayo. Dalam *Jurnal Teknologi dan Industri Pangan*. Vol 31 (1): 76-85
- Scooters Coffee. 2021. *The 3 types of Coffee Shops You Can Own*. Diakses dalam <https://franchising.scooterscoffee.com/2019/10/24/types-of-coffee-shops/> pada 23 Februari 2021. Pukul 19.32 WIB.
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Silvy, Litta. 2015. *Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Produk Kopi Bubuk Sido Luhur Usaha Kecil Menengah Sawojajar, Kota Malang*. Malang: Universitas Brawijaya: Program Studi Agribisnis.
- Sumali, Muhammad Farhan. 2020. *Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Flavoured Iced Coffee di Coffee Shop dengan Metode Conjoint*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada: Skripsi Departemen Teknologi Industri Pertanian.
- Triantara, Adhitya Nugraha., Hartanti Sandi Wijayanti. 2017. Perbedaan Kualitas Tidur Setelah Mengonsumsi Berbagai Jenis Minuman Kopi Pada Usia Dewasa. Dalam *Journal of Nutrition College*. Vol 6, No 4, Hal 379-384.
- World Health Organization (WHO). 2020. *Coronavirus*. Dalam https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1 . Diakses pada tanggal 24 September 2020. Pukul 15.56 WIB.
- Yuliandri, Mustika Treisna. 2020. *'New Normal' di Kedai Kopi*. Dalam <https://majalah.ottencoffee.co.id/new-normal-di-kedai-kopi/> Diakses pada tanggal 25 September 2020. Pukul 13.39 WIB.