



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, V., Prasmatiwi, F.E. & Santoso, H. 2013. Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Gulaku di Kota Bandar Lampung. Jurnal JIIA Vol.1 No.2. Fakultas Pertanian Universitas Lampung. Lampung.
- Aritonang, L.R. 2005. Kepuasan Pelanggan. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Aryani, D. & Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol. 17 No. 2: 114-126.
- Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia. 2014. Sejarah Kopi Indonesia. <http://www.aeki-oice.org/page/sejarah/id> (diakses 5 September 2014).
- Atmodjo, M.W. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Azwar, S. 2010. Reliabilitas dan Validitas. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. 2013. Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Angka 2013. <http://yogyakarta.bps.go.id> (diakses 28 Agustus 2014).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. 2014. Proyeksi Penduduk menurut Kelompok Umur di D.I. Yogyakarta Tahun 2013 – 2021. <http://yogyakarta.bps.go.id/index.php?r=site/page&view=sosduk.tabel.3-1-2> (diakses 11 Desember 2014).
- Barlan Jr, L. F. 2013. Status of Coffee Shop Business in Batangas City: Basis for Business Operation Initiatives. International Journal of Academic Research in Business and Social Science Vol. 3 No. 8: .351-361. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v3-i8/156> (diakses 10 November 2014).
- Bhave, A. 2002. Customer Satisfaction Measurement. Quality and Productivity Journal. <http://www.symphonytech.com> (diakses 11 Maret 2015).
- Boyd, H.W., Walker, O.C. & Larreche, J.C. 2000. Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global. Jilid I. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Budiman, D., Naibaho, H. & Amelia. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Merek Starbuck di Surabaya. Jurnal Gema Aktualita Vol. 2 No. 1: 81-87.
- Damanik, P. A., Astuti, R., & Silalahi, R. L. R. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) di Coffee Story Malang. Jurnal TIP FTP Universitas Brawijaya. <http://skripsitipftp.staff.ub.ac.id/desember-2014/> (diakses 2 Desember 2014).



- Departemen Pertanian Republik Indonesia. 2014. Konsumsi Rata-rata per Kapita Setahun Beberapa Bahan Makanan di Indonesia 2009-2013. <http://deptan.go.id/Indikator/tabe-15b-konsumsi-rata.pdf> (diakses 27 Agustus 2014).
- Dinas Pariwisata Provinsi D.I. Yogyakarta. 2013. Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta: Statistik Kepariwisata Tahun 2012. [http://www.kotajogja.com/images/bukuSTATISTIK%20KEPARIWISATAAN\\_2013.pdf](http://www.kotajogja.com/images/bukuSTATISTIK%20KEPARIWISATAAN_2013.pdf) (diakses 28 Agustus 2014).
- Direktorat Jenderal Perkebunan Republik Indonesia. 2014. Konsumsi Rumah Tangga Komoditas Perkebunan Tahun 2010–2014 <http://ditjenbun.pertanian.go.id/tinymcpuk/gambar/file/konsumsi%202014.pdf> (diakses 11 Desember 2014).
- Downey, W.D. & Erickson, S.P. 1987. Manajemen Agribisnis. Edisi Kedua. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Dwiastuti, R., Shinta, A., & Isaskar, R. 2012. Ilmu Perilaku Konsumen. Universitas Brawijaya Press. Malang.
- Fecikova, I. 2004. An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction. The TQM Magazine, Vol. 16, Iss 1: 57–66. <http://dx.doi.org/10.1108/09544780410511498> (diakses 11 Maret 2015).
- Feist, J. & Feist, G.J. 2008. Theories of Personality. Seventh Edition. McGraw-Hill Companies, Inc. United States of America.
- Grey, J. 1998. Caffeine, Coffee and Health. Article: Nutrition and Food Science Vol.98, Iss.6: 314-319. <http://dx.doi.org/10.1108/00346659810235215> (diakses 12 November 2014).
- Guswanto, B., Gumilar, I. & Hamdani, H. 2012. Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. Jurnal Perikanan dan Kelautan Vol. 3 No. 4 Hal. 152-163. Universitas Padjajaran. Bandung.
- Herlyana, E. 2012. Fenomena Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Baru Kaum Muda . Jurnal: *Thaqāfiyyāt* Vol.13, No.1: 187-204. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Hill, N. 1996. Handbook of Customer Satisfaction Measurement. Gower Published Limited. Hampshire.
- Hung, LM. 2012. A Study of Consuming Behaviors of Budget Coffee. Journal: Business and Management Research Vol.1, No.1: 48-61. Scedu Press. <http://dx.doi.org/10.5430/bmr.v1n1p48> (diakses 2 Desember 2014).
- International Coffee Organization. 2014. Coffee Consumption in East and Southeast Asia : 1990 – 2012. <http://www.ico.org/news/icc-112-4e-consumption-asia.pdf> (diakses 16 September 2014).



- International Coffee Organization. 2014. Exports of All Forms of Coffee by Exporting Countries to All Destinations. <http://www.ico.org> (diakses 16 September 2014).
- Irawan, H. 2003. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Utama. Jakarta.
- Karim. K, Sudiro, A., Hadiwidjojo, D. & Rohman, F. 2013. Hedonic and Utilitarian Motives of Coffee Shop Customer in Makassar. *European Journal of Business and Management* Vol.5, No.25: 75-81. <http://www.iiste.org> (diakses 2 Desember 2014).
- Karim. K, Sudiro, A., Hadiwidjojo, D. & Rohman, F. 2013. Patronage Buying Motives of Coffee Shop's Consumers. *Journal of Business and Management* Vol.8, Issue 3: 19-22. [www.iosrjournals.org](http://www.iosrjournals.org) (diakses 2 Desember 2014).
- Keegan, W.J. 1997. *Manajemen Pemasaran Global*. Edisi Lima. Jilid Dua. Prenhallindo. Jakarta.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standard Usaha Restoran. <http://web.parekraf.go.id> (diakses 13 September 2014).
- Kementerian Pertanian Republik Indonesia. 2014. Produksi Kopi Menurut Provinsi di Indonesia 2009 – 2013. [http://www.pertanian.go.id/IP\\_ASEM\\_BUN\\_2013/Produksi-Kopi.pdf](http://www.pertanian.go.id/IP_ASEM_BUN_2013/Produksi-Kopi.pdf) (diakses 7 September 2014).
- Kingkan, P. 2013. Market Feasibility for New Brand Coffee House: The Case Study of Thailand. *International Journal of Social, Management, Economics and Business Engineering* Vol.7, No.8: 1142-1145. <http://waset.org/publication/Market-Feasibility-for-New-Brand-Coffee-House:-The-Case-Study-of-Thailand/16227> (diakses 30 November 2014).
- Kotler, P. 1993. *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 1. Edisi Ketujuh. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kotler,P. & Armstrong, G. 2014. *Principles of Marketing Global Edition*. Fifteenth Edition. Pearson Education Limited. London.
- Kotler,P. 2003. *Marketing Insights from A to Z, 80 Concepts Every Managers Needs to Know*. Jhon Wiley and Sons, Inc. New Jersey.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi Ketiga. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lovelock. C & Wright, L. 1999. *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice Hall. Harlow.



- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Manoppo, F. 2013. Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1 No. 4: 1341-1348. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Markovic, J., Djeri, L., Blesic, I., Galambos, A., & Galambos, T. 2014. Managing The Shopping Center Ambience Attributes By Using Importance Performance Analysis: The Case From Serbia. *Research Paper*, Vol. 3 No. 2. *Central European Business Review*.
- Martilla, J.A. & James, J.C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 1. American Marketing Association.
- Monirul, I.M. & Han, J.H. 2012. Perceived Quality and Attitude Toward Tea & Coffee by Consumers. *International Journal of Business Research and Management* Vol. 3 Issue 3 : 100-112.
- Murphy, A. dan Jenner-Leuthart B. 2011. Fairly Sold? Adding Value with Fair Trade Coffee in Cafes. *Journal of Consumer Marketing* Vol.28, Issue.7 :508-515. <http://dx.doi.org/10.1108/07363761111181491> (diakses 12 November 2014).
- Najiyati, S. & Danarti. 1990. *Budidaya Kopi dan Penanganan Lepas Panen*. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Oktaviani, R.W. & Suryana, R.N. 2006. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti Bogor. *Jurnal Agro Ekonomi* Vol. 24 No.1 : 41-58. Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing* Vol.49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* Vol.64, No.1
- Pochet, P. 1990. *The Quality of Coffee from Plantlet to Cup*. Agricultural Publications. Brussels.
- Prasetijo, R. & Ihalauw, J.J.O.I. 2005. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Prastowo, B., Karmawati, E., Rubijo, Siswanto, Indrawanto, C. & Munarso, S.J. 2010. *Budidaya dan Pasca Panen Kopi*. Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan. <http://perkebunan.litbang.deptan.go.id/wp-content/uploads/2012/08/perkebunan/budidaya/kopi.pdf> (diakses 5 September 2014 ).



- Pratama, T.A., Rahman, T. & Rahman, N. 2011. Analisis Kepuasan Konsumen Food Bar Kabupaten Subang. Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM Sains, Teknologi dan Kesehatan Vol. 2 No.1.
- Priyatno, D. 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Mediakom. Yogyakarta.
- Purwono, J., Sugyaningsih, S., & Roseriza, A. 2013. Analisis Kinerja Koperasi Produk Susu dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus: Koperasi Produksi Susu Bogor Jawa Barat). Jurnal Neo-Bis Vol. 7 No. 1. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Putri, G. J. E. 2013. Fungsi Coffee Shop Bagi Masyarakat Surabaya. Jurnal Departemen Antropologi Universitas Airlangga Vol.1, No.2, : 124-123 <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Gischa.pdf> (diakses 2 Desember 2014).
- Rahman, A. L. & Permadi, G. 2011. Secangkir Kopi Meracik Tradisi .Pusat Penelitian Kopi Dan Kakao Indonesia. Jember.
- Sadeli, A.H. & Utami, H.N.2013. Sikap Konsumen terhadap Atribut Produk untuk Mengukur Daya Saing Produk Jeruk. Jurnal Trikonomika Vol.12 No.1:61-71. Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Sarvia, E. dan Hasibuan, F. 2012. Analisis Persaingan Café di Bandung dengan Menggunakan Metode Correspondence Analysis dan Importance Performance Analysis Studi Kasus di Café X Bandung. Jurnal Integra Vol. 2 No. 2 : 143-157. Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. 2010. Consumer Behavior. Tenth Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Sembiring, I.J., Suharyono, & Kusumawati, A. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.15 No.1.
- Setyaningsih, R. , Mangunwihardjo, S. & Soesanto, H. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ekuitas Merek Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Dome di Surabaya) . Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Vol.4 No.2 : 30-43. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo> (diakses 2 Desember 2014).
- Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S & Hogg, M.K. 2006. Consumer Behavior a European Perspective. Third Edition.Pearson Education Limited. Edinburgh.
- Stanton, J.W.1996. Prinsip Pemasaran. Jilid I. Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2011. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung.



- Sukardi & Chadrawatisma, C. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Corned Pronas Produksi Pt CIP Denpasar Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian* Vol. 18 No. 2 : 106-117. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Sumarwan, U. 2002. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Szwarc, P.2005. *Researching Customer Satisfaction & Loyalty, How To Find Out What People Really Think*. Kogan Page. London.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Torsina, M. 2000. *Usaha Restoran yang Sukses*. PT. Bhuana Ilmu Populer, Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Waxman, L. 2006. *The Coffee Shop: Social and Physical Factors Influencing Place Attachment*. *Journal of Interior Design* Vol.31 No.3 : 35-53. The H.W. Wilson Company. New York.
- Widjaja, M., Wijaya, S. & Jakom, R. 2007. Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Ekuitas Merek Coffee Shops Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan* Vol.3 No.2 : 89-101. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=HOT>. (diakses 1 Desember 2014).
- Woldoff, R. A., Lozzi, D. M., dan Dilks, L. M. 2013. *The Social Transformation of Coffee Houses: The Emergence of Chain Establishments and The Private Nature of Usage*. *International Journal of Science Studies* Vol.1 No.2 : 205-218. Redfame Publishing. <http://ijsss.redfame.com> . (diakses 3 Desember 2014).