

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, F. (2019). Analysis of the Effectiveness of Barista Interpersonal Communications.
<http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JAROE/article/view/15226/11731> .
- America Marketing Association. (2017). *Definition Marketing*. Retrieved from American Marketing Association: <https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/>
- Anggoro, R. B. (2008). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus Di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Apriani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (survei pada konsumen the little a coffee shop sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*,
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2124>.
- Armstrong, K. d. (2008). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Bandyopadhyay. (2015). *Classification of service quality attributes using*. International Journal of Marketing.
- Devani, V. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN SUSKA RIAU dengan menggunakan metode kano. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*,
<http://103.193.19.206/index.php/sitekin/article/view/581/553>.
- Dwinandita, T. A. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Kano (Studi pada PT.KAI DAOP II Bandung-Tasikmalaya 2019)*. Bandung: Open library Telkom University.
- Fauzan, R. A. (2016). *Hubungan Experiential Marketing dan Brand Equity terhadap Loyalitas (Studi pada Blue Doors Coffee Shop Bandung)*. Bandung: Wldyatama.
- Fazri, M. N. (2019). Usulan Kebutuhan Layanan Website pada Zest Hotel dengan Menggunakan E-Service Quality dan Metode Kano. *Open library Telkom University*,
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/151477/slug/usulan-kebutuhan-layanan-website-pada-zest-hotel-dengan-menggunakan-e-service-quality-dan-metode-kano.html>.
- Firmansyah, D. F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.

- Hadinata, R. (2019). Analisis kualitas layanan dengan pendekatan metode kano. <http://conferences.itttelkom-pwt.ac.id/index.php/centive/article/view/68>.
- Hartono. (2012). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan pada Perusahaan dengan Menetapkan Alumni dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara sebagai Objek Penelitian. *Binus University*, <http://202.58.182.161/index.php/BBR/article/view/1271/1139>.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2923/2474>.
- Hasibuan, N. C. (2019). ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN WIFI MANAGE SERVICE (WMS) DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK WITEL LEMBONG BANDUNG MENGGUNAKAN METODE INTEGRASI SERVICE QUALITY DAN MODEL KANO. *e-Proceeding of engineering*, <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/151649/slug/analisis-kebutuhan-layanan-wifi-manage-service-wms-di-pt-telkomunikasi-indonesia-tbk-witel-lembong-bandung-menggunakan-metode-integrasi-service-quality-dan-model-kano.html>.
- Hendryadi, S. d. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Huriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Keller, K. d. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Preantice Hall, Inc.
- Lintu, C. d. (2017). Perancangan interior coffee shop dengan fasilitas belajar untuk mahasiswa. *Jurnal Intra*, 15-23.
- Lishobrina, L. F. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management melalui Customer Satisfaction terhadap Repeat Purchase pada Coffee Shop Starbucks di Kota Bandung*. Bandung: Telkom University.
- Lovelock, C. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Manus, F. W. (2015). Kualitas produk, harga, dan kualitas layanan, pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar tri di kelurahan wawalintouan tondano barat. *Jurnal Emba*, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8697>.
- Marliong, A. U. (2018). Rancang Bangun Sistem Rekomendasi Restoran Menggunakan Metode AHP dan VIKOR pada Platform LINE. *Ultima Computing*, <http://ejournals.umn.ac.id/index.php/SK/article/view/847>.

- Mulyawan, A. (2013). Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech dan Bisnis*, <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/100/115>.
- Mursid. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/16140/16132>.
- Muttaqin. (2011). Facebook Marketing dalam komunikasi pemasaran modern. *Teknologi : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, <http://journal.unipdu.ac.id:8080/index.php/teknologi/article/view/63/52>.
- N, B. (2015). *Classification of service quality attributes using*. International Journal of Marketing.
- Natakusumah, T. d. (2015).
- Nofirza. (2011). Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, <http://103.193.19.206/index.php/sitekin/article/view/600/572>.
- Nurhadi. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Produk Jasa terhadap Komitmen Penerimaan Nasabah pada Bank BRI Tigarasa. *Jurnal Moneter*, <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter/article/viewFile/1951/1465>.
- Nurhidayat, I. (2018). Analisis kebutuhan customer Yellow Truck dengan Metode Kano berdasarkan dimensi Service Quality. *Open Library Telkom University*, <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/141217/slug/analisis-kebutuhan-customer-yellow-truck-dengan-metode-kano-berdasarkan-dimensi-service-quality.html>.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197/130>.
- pergikuliner. (2020, April 12). *Zero Hour Coffee*. Retrieved from pergikuliner: <https://pergikuliner.com/restaurants/bandung/zero-hour-coffee-dipatiukur>
- Pramono, J. (2002). Teori Manajemen Pemasaran Kotler Keunggulan dan Kelemahannya. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Agama dan Budaya*, <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/paradigma/article/view/996/870>.
- Priyatno. (2014).
- Purparisa, Y. (2019, December 13). *10 Negara dengan Konsumsi Kopi Terbesar Dunia*. Retrieved from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/13/10-negara-dengan-konsumsi-kopi-terbesar-dunia>
- Selang, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1374/1085>.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

- Siregar. (2014). *Metode Penelitian SPSS. Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran, Teori dan Implementasi*. Banten: Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (n.d.). 2019.
- Sujarweni. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Putaka Baru Press.
- Sutriyanto, E. (2019, December 17). *Tujuh Faktor Yang Memicu Pertumbuhan Kedai Kopi di Indonesia*. Retrieved from Tribun news: <https://www.tribunnews.com/travel/2019/12/17/tujuh-faktor-yang-memicu-pertumbuhan-kedai-kopi-di-indonesia?page=2>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima . Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Untung Raharja, E. P. (2018). Pengaruh pelayanan dan fasilitas pada Raharja internet cafe terhadap kegiatan perkuliahan pada perguruan tinggi. *Jurnal TEKNOINFO*, 60-65.
- Wardhana. (2015). *Metode Riset Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2741/2294>.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, <https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/viewFile/11765/8441>.
- Widjaja. (2007). Analisis penilaian konsumen terhadap ekuitas merek coffee shop di Surabaya. <http://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/16754/16734>.
- Wijaya. (2011). *Dimension of Brand Image: A Conceptual Review from the Perspective of Brand Communication*, <http://repository.bakrie.ac.id/153/1/KOM-Artikel-007%20Dimensions%20of%20Brand%20Image%20A%20Conceptual%20Review.pdf>.
- Wijaya. (2011). Dimension of Brand Image: A Conceptual Review from the Perspective of Brand Communication. *Article communication*.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jaya: Desain Servqual, QFD dan Kano*. Jakarta Barat: Indeks.
- Wiratna. (2017). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.

Yuliania, R. (2012). Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*,
<https://media.neliti.com/media/publications/131508-ID-analisis-pengaruh-strategi-service-recov.pdf>.