

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Budyatna, M., & Ganiem, L. M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cerey, G. (2005). *Teori dan Praktik Konseling & Psikoterapi*. Bandung: Refika Aditama.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang: Karisma Publishing Group.
- Hikmat, D. M. M. (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed., Vol. 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Machmud, M. E. (2015). *Transaksi Dalam Teori Exchange Behaviorism George Caspar Homans (Perspektif Ekonomi Syariah)*. Samarinda: IAIN Samarinda.
- Michelli, J. A. (2007). *The Starbucks Experience ( 5 Prinsip Mengubah Hal Biasa Menjadi Luar Biasa)*. Jakarta: Esensi, a Division of Penerbit Erlangga.
- Miles, M. ., & A.M, H. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mubarok, & Andjani, M. D. (2014). *Komunikasi Antarpribadi dalam Masyarakat Majemuk*. Jakarta: Dapur Buku.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Priansah, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rismawaty, Surya, D. E., & Prakasa, S. J. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi (Welcome To The World Of Communication)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rosmawati. (2010). *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Solihat, M., Purwaningwulan, M. M., & Solihin, O. (2015). *Interpersonal Skill (Tips Membangun Komunikasi dan Relasi)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa (I)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (III)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2010). *Indikator Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. (4th ed.). Yogyakarta : Andi Offset.
- West, R., & Turner, L. H. (2010). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application 4 Edition* (4th ed.). New York: McGraw Hill.
- Zimmer, S. (2014). *I Love Coffee! over: 100 Easy and Delicious Coffee Drinks*. America: Andrews McMeel Publishing.

### Sumber dari Internet

Produksi Kopi Menurut Provinsi di Indonesia, 2018-2022 Coffee Production by Province in Indonesia, 2018-2022. [online]  
<https://www.pertanian.go.id> [23/04/2022 pukul 16:07]

2021, Konsumsi Kopi Indonesia Diprediksi Mencapai 370 Ribu Ton. [online]  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton> [23/04/2022 pukul 15:16]

Jumlah *coffee shop* di Kota Bandung 2020. [online]  
<https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaha-restoran-rumah-makan-dan-cafe-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>  
 [22/04/2022 pukul 15:22]

Semerbak Harum Industri Kopi Indonesia. [online]  
<https://www.indonesia.go.id/kategori/editorial/4481/semerbak-harum-industri-kopi-indonesia?lang=1> [23/04/2022 pukul 15:48]

### Jurnal :

Miftah Rizki. Dkk. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Konsumen. [online]  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/10558> [08 / 04 / 2022 pukul 15:34]

Feninda Nurdiana. Dkk. Pengaruh *Satisfaction* Dan *Trust* Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen StarbuckBuah Batu Bandung. [online]  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/14971> [22 / 04 / 2022 pukul 12:58]

Ret Ningsih Matantu. Dkk. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. [online]  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/30228>  
 [22 / 04 / 2022 pukul 12:56]

Drs. Syahrul Abidin, M.A. (2020) Komunikasi Antar Pribadi. [online]  
<http://repository.uinsu.ac.id/8907/1/DIKTAT%20SYAHRUL%20ABIDIN%20FIS.pdf> [20 / 04 / 2022 pukul 01:11]

**Skripsi :**

- Anik Herawati. (2020). Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan : Studi Deskriptif Kualitatif Pada Barista Roketto Coffee Malang. [online] 08/04/2022 pukul 15:35
- Teresia Bunga Bangsa. (2020). Analisa Komunikasi Interpersonal Antara Barista Dengan Konsumen Dalam Pelayanan Di Rkk.Coffee. [online] 08/04/2022 pukul 17:35
- Galih Adhi Santoso. (2021). Komunikasi Interpersonal Barista Dengan Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Niti Samasta Coffeeshop. [online] 10/04/2022 pukul 22:23
- Khairina Sophia Ranti (2020). Analisis Komunikasi Antarpribadi Barista dan Konsumen dalam Menciptakan Kepuasan (Studi pada Barista Coffee Shop Piacevole di Medan). [online] 13/04/2022 pukul 13:45
- Ahmad Wildan Firmansyah (2021). Pertukaran Sosial dalam Aktivitas Komunikasi Interpersonal Barista Sebagai Upaya Mempertahankan Pelanggan saat Pandemi Covid-19 (Studi pada Nomaden *Coffee* Pasar Tawamangu Kota Malang). [online] 24/04/2022 pukul 14:53
- Tofiq Rahmat Hidayat (2018) Pengaruh Motivasi dan Remunerasi Terhadap Kinerja Karyawan Dreezel Coffee. [online] 02/07/2022 pukul 13:54