

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Alma, Buchari. 2010. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kalakota, Ravi, & Marcia, Robinson. (2001). *Ebusiness 2.0 : Roadmap for success*. Addison –Wesley, Boston.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenanda Media.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenanda Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Intim dengan Konsumen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Suyanto. 2011. *Analisis Regresi Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Caps.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2010. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.

Jurnal:

- Amalia, Charisca. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* Terhadap Loyalitas Pelanggan Barberbox Senopati.
- Apriliana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Liner Matahari Cilandak Town Square Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung Matahari Cilandak Town Square).
- Evelina, Lidya Wati. (2012). Strategi *Public Relations* dalam Membangun *Customer Relationship Management* di PT. Sungwon Button Indonesia Periode April 2012. Diakses dari https://www.academia.edu/3363823/STRATEGI_PUBLIC_RELATIONS_DALAM_MEMBANGUN_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MANAGEMENT_DI_PT._SUNGWON_BUTTON_INDONESIA_PERIODE pada 10 Maret 2019.
- Kheng, L. L. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 2, No. 2. Diakses dari <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/viewFile/8110/6148> pada 20 Maret 2019.
- Krismiyati, Titik. (2017). Pengaruh Kinerja *Public Relations* dan *Customer Relations* Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Dr. Moewardi di Surakarta. Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/49548/1/JURNAL%20TITIK.K%20L10012005.pdf> pada 10 Maret 2019.
- Kundre, Albertus Januaris. (2013). Penerapan *Customer Relationship Management* Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada Po. Chelsy. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2013 STMIK AMIKOM Yogyakarta, 19 Januari 2013. Diakses dari <http://e-journal.uajy.ac.id/4810/1/Artikel.pdf> pada 14 April 2019.
- Maharani, Prima Ayu Rizqi. (2013). *Customer Relations Management* sebagai Salah Satu Upaya *Public Relations* Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan Good Image. Diakses dari

- <http://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/view/58> pada 10 Maret 2019.
- Qasthary, Qaedy. (2018). Pemanfaatan Media Sosial *Public Relations Agency* dalam Membangun *Customer Engagement*.
- Ramadhan, Almira Bintang. (2016). Peran E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Harris Hotel & Conventions Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 40 No.1 November 2016*. Diakses dari <file:///C:/Users/USER/Downloads/1599-6754-1-PB.pdf> pada 14 April 2019.
- Sembiring,I.J., Suharyono, A Kusumawati. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 15. No. 1 Diakses dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/607> pada 20 Maret 2019.
- Tahuman, Zainuddin. (2016) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 4 ,No.3, Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan 2016: 445-460*. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/129214-ID-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi.pdf> pada 27 Juni 2019.
- Wingard, R.L., Chan, K.E., Lazarus, M., Hakim, R.M. (2009). *The "Right" of Passage: Surviving the First Year of Dialysis*. *Clinical Journal of the American Society of Nephrology*. 4: 114-20. Diakses dari https://cjasn.asnjournals.org/content/clinjasn/4/Supplement_1/S114.full.pdf pada 10 Maret 2019.

Situs Web :

- Aulawi. (2018, Februari 9). *Sejarah Minum Kopi di Indonesia, Dari Untuk Berkumpul dan Berunding Sampai Menjadi Gaya Hidup*. Inovasee online.

- Diakses dari <https://www.inovasee.com/sejarah-minum-kopi-di-indonesia-dari-untuk-berkumpul-dan-berunding-sampai-menjadi-gaya-hidup-35528/> pada 19 Maret 2019.
- Editor. (2019, Februari). *World Coffee Consumption. International Coffee Organization Online*. Diakses dari <http://www.ico.org/prices/new-consumption-table.pdf> pada 3 Maret 2019.
- Editor. (2017, Oktober 4). Kopi, Gaya Hidup Kaum Urban. *Indopos Online*. Diakses dari <https://indopos.co.id/read/2017/10/04/112345/kopi-gaya-hidup-kaum-urban> pada 3 Maret 2019.
- Hidayatulloh, Taufik. (2018, Maret 12). *INFOGRAFIS: Saat Ngopi Jadi Tren Kaum Milenial Di Indonesia*. *Akurat online*. Diakses dari <https://akurat.co/id-174453-read-infografis-saat-ngopi-jadi-tren-kaum-milenial-di-indonesia> pada 19 Maret 2019.
- Hulwa, Rizki Ati. (2018, Oktober 2). Kedai Kopi Mewabah, Kemnaker Gelar Pelatihan Barista Profesional. *Detik Online*. Diakses dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4238460/kedai-kopi-mewabah-kemnaker-gelar-pelatihan-barista-profesional> pada 10 Maret 2019.
- Indria, Evi. (2017, Januari 20). Disebut Generasi Kopi, Inilah Fakta Generasi Millennial. *Majalah Kartini*. Diakses dari <https://majalahkartini.co.id/berita/disebut-generasi-kopi-inilah-fakta-generasi-millennial/> pada 21 Maret 2019.
- Instagram (2019). @sana.kopi. Diakses dari <https://www.instagram.com/sana.kopi/> pada 19 Maret 2019.
- Marzuqi, Abdillah M. (2018, Januari 13). *Pengaruh Budaya di Balik Komoditas Kopi*. *Media Indonesia online*. Diakses dari <http://mediaindonesia.com/read/detail/140592-pengaruh-budaya-di-balik-komoditas-kopi> pada 19 Maret 2019.
- Paramitha, Tasya. (2018, Maret 15). *Tren Coffee Shop, Konsumsi Kopi Orang Indonesia Meningkat*. *Viva Online*. Diakses dari

<https://www.viva.co.id/gaya-hidup/kuliner/1016557-tren-coffee-shop-konsumsi-kopi-orang-indonesia-meningkat> pada 3 Maret 2019.

Rezkisari, Indira. (2017, Juli 11). Sana Kopi Utamakan Rasa Meski Dibanderol Terjangkau. *Republika Online*. Diakses dari <https://www.republika.co.id/berita/gaya-hidup/kuliner/17/07/11/oswj27328-sana-kopi-utamakan-rasa-meski-dibanderol-terjangkau> pada 19 Maret 2019.

Riadi, Muchlisin. (2017, Desember 2). Pengertian, Tujuan dan Dimensi Customer Relationship Management (CRM). *Kajian Pustaka Online*. Diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2017/12/pengertian-tujuan-dan-dimensi-customer-relationship-management.html> pada 10 Maret 2019.

Sholih, Mufti. 2017. *Ketika Konsumsi dan Produksi Kopi Tidak Berbanding Lurus*. *Liputan6 online*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/news/read/3013550/ketika-konsumsi-dan-produksi-kopi-tidak-berbanding-lurus> pada 19 Maret 2019.

Wibisono, Nuran. (2016, Juni 20). Kota yang Hidup Dari Kopi. *Tirto Online*. Diakses dari <https://tirto.id/kota-yang-hidup-dari-kopi-bmKx> pada 10 Maret 2019.