

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2015. *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Hadiono, Afdjani. 2013. *Ilmu Komunikasi Proses dan Strategi*. Tangerang : Empat Pena Publishing.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung : PT Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy, 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT. Remaja rosdakarya.
- Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung : PT Alumni.
- Poloma, Margaret M. 1994. *Sosiologi kontemporer*. Rajawali Press. Jakarta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka pelajar.
- Ritzer, George. 2014. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda* : Jakarta Raja Grafindo.
- Supranto, J. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.
- Ujang, Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

### Sumber Internet :

Di akses dari <https://majalah.ottencoffee.co.id/evolusi-kedai-kopi/> pada 19 Maret 2019 pukul 19:49

Di akses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63925/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y> Pada 28 Maret 2019 pukul 22:34