

DAFTAR PUSTAKA

- Blumer, Herbert. *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. Berkeley: University of California Press, 2013.
- . *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1969.
- Bungin, Burhan. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2017.
- . *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- Fitri, Anisa. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Kopi XYZ.” *Jurnal Komunikasi dan Bisnis Indonesia* 8, no. 2 (2021): 80.
- Goldhaber, Gerald M. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: UI Press, 2017.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2015.
- . *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Hidayat, Rahmat. *Perilaku Konsumen dalam Era Digital*. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- Hidayat, Taufiq. *Strategi Komunikasi Pemasaran Kopi Lokal dalam Membangun Brand Image di Kota Malang*. Malang: UMM Press, 2022.

- . “Strategi Komunikasi Pemasaran Kopi Lokal dalam Membangun Brand Image di Kota Malang.” *Jurnal Komunikasi UMM* 5, no. 1 (2022): 28–30.
- Kasali, Rhenald. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama, 2012.
- . *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama, 2015.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2016.
- . *Marketing Management*. 15th ed. New Jersey: Pearson, 2016.
- Kurniawati, Dewi. “Peran Pelayanan Emosional dalam Loyalitas Konsumen di Industri Jasa.” *Jurnal Manajemen Jasa* (2019): 12–14.
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press, 2014.
- Morissan. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt. “The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing.” *Journal of Marketing* 58, no. 3 (1994): 22.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Nugroho, Wahyu. “Peran Barista dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi X.” *Jurnal Ilmu Komunikasi Interaktif* 6, no. 1 (2023): 50–52.
- Pace, Wayne K., dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- Poloma, Margaret M. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Puspita, Laras. “Strategi Public Relations UMKM Kuliner dalam Membangun Reputasi.” (2020): 10–12.
- Rahmat, Agus. *Teori Komunikasi Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.

- Rangkuti, Freddy. *Strategi Promosi yang Kreatif*. Jakarta: Gramedia, 2018.
- Rizky, Amalia. "Kualitas Interaksi Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Sektor Jasa Kuliner." *Jurnal ASPIKOM* 5, no. 2 (2020): 115.
- Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- . *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Sari, Maya. "Customer Engagement pada Kedai Kopi di Era Digital." (2019): 15.
- Setiawan, Andi. "Analisis Hubungan Komunikasi Layanan dengan Kepuasan Konsumen pada UMKM Kopi di Surabaya." *Jurnal Komunikasi ISKI* 6, no. 3 (2021): 58.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- . *Pemasaran Jasa*. Revised ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.
- Yin, Robert K. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Mead, George Herbert. *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press, 2015.