



DAFTAR PUSTAKA

Cravens, McGrawHill, David W, Piercy, Nigel F 2013, *Strategic Marketing, Edisi 10*, Singapore.

Gremler, D.D. and Brown, S.W. (1996), "*Service loyalty; its nature, importance and implications*", in Edvardsson, B., Brown, S.W., Johnston, R. and Scheuing, E. (Eds), *QUIS V: Advancing Service Quality: A Global Perspective*, ISQA, New York, NY, pp.

Hasan Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).

J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor (1994). *Journal of Marketing*, Jan Vol. 58, No. 1

Kotler Philip & Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management 14e*, New Jersey : Pearson Prantice Hall.

Kotler Philip, Gray Armstrong (2012), *Principles of Marketing 14e*, The United States of America : Pearson Education.

Lutfi, Asmai Ishak (2011). "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi *Switching Costs*", *Jurnal Siasat Bisnis*, Januari, Vol. 15, No 1 : 55-56

Margaretha, Moureen, 2004, "*Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912*", *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Desember, Vol II, No.2: 289-308

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Instytut Biznisu i Informatyki Kwik Kian Gie



Putro, Shandy Widjoyo., et al (2014), Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya.

R.Cooper dan S. Schindler (2011). *Business Research Methods*, 12th Edition. McGraw-Hill International Edition.

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin (2012), Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market.

Sanchran, Roy 2012, *Brand Loyalty in Insurance Companies*. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*, Vol.4.

Taylor Steven A. and Thomas L. Baker (1994), "*An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions*," *Journal of Retailing*, Vol.70.

Tjiptono, Fandy, 1999, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2012). *Pemasaran Strategik Edisi Kedua*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius (2016), *Service, Quality dan Satisfaction*, Jakarta : Penerbit Andi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Wikipedia, Ensiklopedia Bebas-Starbucks Coffee, diakses tanggal 25 Mei 2017.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks>

<https://dandanhamdani.files.wordpress.com/2011/01/starbucks-logos02.jpg>

<https://www.kaskus.co.id/thread/574c39a1582b2ee23c8b456d/sharedstarbucks-small-metropolita>

[n-bekasi/](#)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.