



DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Universitas Diponegoro.

Hasan Ali. (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Kumar, V (2008), *Managing Customers for Profit: Strategies to Increase Profits and Build Loyalty*, 1st Edition, USA: Pearson

Keller Kevin Lane (2013), *Strategic Brand Management*, 4th Edition, England: Pearson.

Kotler Philip., Gary Armstrong (2013), *Principles of Marketing*, 14th Edition, England: Pearson.

Kotler Philip., Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing*, 15th Edition, England: Pearson.

Kotler Philip., Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, 15th Edition, England: Pearson.

Sugandi, E.M., Sopiah (2013), *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiono (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Website

Misi dan Nilai Starbucks Coffee, diakses Februari 2018

<http://www.starbucks.co.id/about-us/company-information/mission-statement>

Starbucks Wikipedia

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

Jurnal

Elena Delgado Ballester and Jose Luis Munuera-Aleman (2005), *Does brand trust matter to brand equity?*, Journal of Product and Brand Management, Vol. 14

Geok Cheng Lau dan Sook Han Lee (1999), *Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*, Journal of Market Focused Management

Thony Putra Satria Arianto, (2016), Pengaruh *Customer Satisfaction, Brand Trust*, dan *Customer Feedback Terhadap Customer Loyalty* Pada Perusahaan Mobil Suzuki, Journal Al-Qardh, Juli Vol. 1 No.5

Leila Andervazh, Reihaneh Gaskari, Maedeh Shyani Tarakmeh, Shahrbanou Vafazadeh, (2013), *The Influence of Brand Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty by SEM*, Journal of Basic and Applied Scientific Research

Ren Hong Chao, Tai Chi Wu, dan I Shou, (2015), *The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan*, The Journal of Global Business Management, April Vol. 11

Samar Rahi, Norjaya Mohd Yasin, dan Feras Mi Alnaser, (2015), *Measuring the Role of Website Design, Assurance, Customer Service and Brand Image Towards Customer Loyalty and Intention to Adopt Internet Banking*, Journal of Internet Bankng and Commerce, May Vol. 22 No. S8

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

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.



Buku Terjemahan

1. Aaker, David (2015), *Aaker on Branding 20 Principles That Drive Success*, Terjemahan oleh Eta Sitepoe, Jakarta, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama

2. Cooper, Donald R., Pamela S Schindler (2017), *Bussines Research Methods*, Edisi 12, New York: McGraw Hill. Terjemahan oleh Rahma Wijayanti dan Gina Gania, Jakarta, Penerbit Salemba 4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.