



DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.
- Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Ali Hasan (2014), *Marketing dan Kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Bayu Sutrisna Aria Sejati. (2016), “Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada Starbucks”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 5, Nomor 3, Maret 2016.
- Cooper, Donald R dan Pamela S. Schindler (2006), *Metode Riset Bisnis* Volume 1 (terjemahan). PT Media global Edukasi.
- Elok, C. et al (2017), “Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan membeli Shampo Merek Pante (Study pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Tadulako Palu)”, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol. 3, No.1, Januari 2017.
- Ferrinadewi, Erna. (2008), *Merek dan Psikologi Konsumen*. Cetakan pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, I. (2008), *Structural Equation Modeling Theory, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.80 dan SPSS, Edisi II*, Semarang: Badan Penerbit.
- Giffin, Ricky W. (2010). *Manajemen jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- Harriyati, ratih. (2015), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, cetakan ke-4, Bandung: ALFABETA,CV.
- J. Supranto (2000), *Statistik (Teori dan Aplikasi)*, Edisi Keenam, Jakarta, Erlangga
- Kartika Sukmawati. (2011), “Pengaruh kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api eksekutif”, *Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi*”. Depok: Universitas Gunadarma.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2008), *Prinsip-prinsip pemasaran*, jilid 1(terjemahan), Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2016), *Marketing Managemen*, Edisi 15, Global Edition, USA: Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2008), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2003), *Marketing Insights From A to Z*, Erlangga. Jakarta.



Lau, G.T. & Lee, S.H. (1999), "Consumers' trust in a brand and the link to brand loyalty", *Journal of Market-Focused Management*, 4 (4), 341-370.

Mei Gawati Puspitasari dan Mochamad Edris (2011), "Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat inap pada keluarga sehat hospital Pati", *Analisis manajemen*, Vol. 5 No. 2 Desember 2011.

Mowen, J. C., dan Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen* Jilid 1. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.

Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro (2015), "Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3, No. 1, Juni 2015.

Musanto, Trisno. (2004). "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya", *Jurnal Management*. hal 1-14.

Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, (2014), "Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Petra, Vol 2, No.1 (2014).

Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*, Edisi II. Cetakan ketiga, Penerbit Andi Ofset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2014), *Prinsip, penerapan, dan penelitian*, In F. Tjiptono, Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

Widhiarso, W (2012). *Reliabilitas dan Validitas dalam Permodelan*, Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada

Sumber Internet:

foto oleh Jim Hill @Flickr

<http://blog.konsultasi-skripsi.org/2015/03/kepercayaan-merk.html>

<http://eprints.dinus.ac.id/5069/1/12708.pdf>

<http://eprints.uns.ac.id/7932/1/144201308201009261.pdf>

<http://marketing-teori.blogspot.co.id/2007/04/loyalitas-pelanggan.html>

<http://www.opensnap.com/en/jakarta/p-starbucks-coffee-bekasi-barat-halal-p1327229>

<https://arifkamarbafadal.wordpress.com/2012/05/26/interpretasi-hubungan-nilai-loading-faktor-model-pengukuran-dan-nilai-rata-rata/>



https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas_layanan

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

<https://majalah.ottencoffee.co.id/mengintip-sejarah-singkat-starbucks/>

<https://th3marketing.wordpress.com/2009/02/14/kualitas-produk-kepuasan-dan-loyalitas-pelanggan-2/>

Ha Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang diperjualbelikan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipannya 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.