



DAFTAR PUSTAKA

Cooper, D. R. and Schindler, P. S. (2019) *Business Research Methods*. 13th edn. Edited by Hill Irwin. New York: McGraw.

Dyah, A. (2018) 'Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Starbuck Coffee Mall of Indonesia', *Kwik Kian Gie School of Business*, 1.

Ferdinand, A. (2015) *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. 8th edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P. and Amstron, G. (2016) *Principles of Marketing*. 16th edn. England: Pearson Education.

Kotler, P. and Keller, K. L. (2016) *Marketing Management*. 15th edn. England: Pearson Education.

Razak, I., Nirwanto, N. and Triatmanto, B. (2016) 'The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value', *An International Peer-reviewed Journal*.

Tjiptono, F. (2015) *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. 1st edn. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yesema, Y. and Siregar, E. H. (2016) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan', *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. doi: 10.29244/jmo.v5i3.12166.

Yilmaz, V., Ari, E. and Gürbüz, H. (2018) 'Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: An application of structural equation model', *International Journal of Bank Marketing*. doi: 10.1108/IJBM-02-2017-0037.

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.

tanpa izin IBIKKG.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.