



## DAFTAR PUSTAKA

- Amryyanti, Ruth. et al (2012), *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada LnC Skin Care Singaraja*, E-Jurnal ekonomi dan Bisnis, Vol.2, No. 1.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Ke-12, Buku I, Jakarta: Salemba Empat.
- Faizah, Nadia Rizqiyatul, Sri Suryoko dan Saryadi (2013), *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mama steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang*, Diponegoro Journal of Social and Politic, p.1-8.
- Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2012), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing*, Edisi 15e, USA: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2015), *Marketing An Introduction*, Edisi 12e, USA: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15e, USA: Pearson Education.
- Lenzu, Jessica, J, James D.D, Massie dan Decky Adare (2014), *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*, Jurnal EMBA, September Vol. 2, No. 3
- Maria Monica (2013), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*, Surabaya.
- Putro, Shandy Widjoyo, Hatane Samuel, dan Ritzky Karina M.R. Brahmana (2014), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1.
- Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang (2014), *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan ke 1, Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).

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

© Hak Cipta dilindungi Undang-undang. 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.

Zeithaml, Valarie A., Mary J. Binter, dan Dwayne D. Gremler (2013), *Services Marketing*, 6<sup>th</sup> Edition, New York: McGraw Hill.



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

**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.



## LAMPIRAN WEB

1. **Kata /kopi/ Di Jakarta Utara Jakarta [Artikel].** Diakses melalui

[https://yennymakanmulu.com/2017/10/23/kata-kopi-at-Di Jakarta Utara-jakarta/](https://yennymakanmulu.com/2017/10/23/kata-kopi-at-Di-Jakarta-Utara-jakarta/)

**Best Kopi Susu di Jakarta [Artikel].** Diakses melalui

<https://eatandtreats.blogspot.com/2017/05/the-best-kopi-susu-in-jakarta.html>

**10 Tempat Minum Kopi Terbaik di Di Jakarta Utara [Artikel].** Diakses melalui

[https://pergikuliner.com/catalogs/kopi/Di Jakarta Utara](https://pergikuliner.com/catalogs/kopi/Di-Jakarta-Utara)

**Evolusi Kedai Kopi / Coffee Shop [Artikel].** Diakses melalui

<https://majalah.ottencoffee.co.id/evolusi-kedai-kopi/>

**Sejarah Coffee Shop [Artikel].** Diakses melalui

<https://warungkopishop.blogspot.com/2013/02/sejarah-coffee-shop.html>

**Tabel Durbin Watson [Artike].** Diakses melalui

<https://blogtutorialspss.blogspot.com/2012/04/uji-durbin-watson-dw-test.html?m=1>

