



DAFTAR PUSTAKA

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Cooper, Donald R. & Pamela S, Schindler. (2012). *Business research methods*. Edisi 12, New York: McGraw-Hill
- Cooper, Donald R. dan Pamela S, Schindler. (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Ke-12, Buku I, Jakarta: Salemba Empat.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S, Schindler. (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Ke-12, Buku II, Jakarta: Salemba Empat.
- David A, Garvin. (1984) *Sloan Management Review* “What Does Product Quality Really Mean?”
- Ganesh, Jaishankar., Mark J, Arnold., and Kristy E, Reynolds. (2000), “Understanding The Customer Base of Services Providers: An Examination of The Differences Between Switchers and Stayers” *Journal of marketing* Vol.64, 65-87.
- Griffin, Jill. (2003), *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam., & Latan, Hengky. (2017), *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0*, Edisi ke-3, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro
- Hurriyati, Ratih. (2008), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Inka, Janita, Sembiring., Suharyono. dan Kusumawati, Andriani. (2014), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan McDonald’s* MT.Haryono Malang, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15 No. 1 Oktober 2014
- Jasfar, Farida. (2012), *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin, Lane. (2012), *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jakarta: Erlangga.

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.



Kotler, Philip. dan Keller, Kevin L. (2016), *Marketing Management*, Edisi 15, Global Edition, USA: Pearson.

Kotler, Philip. dan Keller, Kevin, Lane. (2016), *Marketing Management*, Edisi 15e, USA: Pearson Education.

Kotler, Philip. dan Armstrong, Gary. (2018), *Principles of Marketing*, Edisi 17, USA: Pearson Education.

Lamidi, Marjam, Desma, Rahadhini. (2013), *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Green Product Sepeda Motor Honda Injection dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderasi*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2, Oktober 2013: 139 – 150.

Parasuraman, A., Leonard L, Berry., Valarie A, Zeithaml. (1991), “*Understanding Customer Expectations of Service*”. Sloan Management Review , pg 39.

Parasuraman, A., Valarie A, Zeithaml., Leonard L, Berry. (1994), “*Alternative Scales for Measuring Service Quality—Acomparative- Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*”, vol. 70, No. 3.

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.

Saraswati, Prita., Srikandi, Kumandji., dan Yusri, Abdillah. (2014), “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Starbucks di Surabaya dan Kuala Lumpur*”, Jurnal Administrasi Bisnis, September Vol.14, No. 1.

Sekaran, Uma. dan Roger, Bougie. (2017), *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi:6, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Selvy, Normasari., Srikandi, Kumadji. dan Kusumawati, Andriani. (2013), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan di Hotel Pelangi Malang*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013.

Windarti, Tias. dan Ibrahim, Mariaty. (2017), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*, Jom FISIP Oktober Vol.4, No. 2.

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.



Website:

1. <https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks>
2. <https://www.starbucks.co.id/>

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