**DAFTAR PUSTAKA**

BUKU

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2014), *Business Research Methods*, Edisi 12, International Edition, USA : McGraw-Hill.

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

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing,* Edisi 15, Global Edition, USA : Pearson Education.

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

Priyatno, Duwi (2016), *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*, Yogyakarta : Gava Media.

Sudiyarto dan Pawana Nur Indah (2016), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1, Jawa Timur : Semesta Anugrah.

Tjiptono, Fandy (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Edisi 1, Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (2016), *Pemasaran – Esensi dan Aplikasi*, Edisi 1, Yogyakarta : ANDI.

WEBSITE

Ansori, Munib, 2018, *Kemenperin Prioritaskan Industri Makanan dan Minuman*, Neraca, diakses tanggal 5 Desember 2018, http://www.neraca.co.id/article/107206/kemenperin-prioritaskan-industri-makanan-dan-minuman

*Asal Usul Bubble Drink,* 2013, Yukmakan, diakses tanggal 18 Oktober 2018, http://www.yukmakan.com/article/1041445/yuk-lebih-tau/asal-usul-bubble-drink

*Chatime,* diakses tanggal 18 Oktober 2018, http://chatime.co.id/home

*Chatime,* Wikipedia, diakses tanggal 18 Oktober 2018, https://id.wikipedia.org/wiki/Chatime

# Hidayat, Anwar, 2013, *Uji Heteroskedastisitas Spearman Rho*, Statiskian, diakses tanggal 13 Januari 2019, https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas-spearman.html

Raharjo, Sahid, 2014, *Cara Melakukan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS,* SPSSIndonesia, diakses tanggal 13 Januari 2019, https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-normalitas-kolmogorov-smirnov-spss.html

Raharjo, Sahid, 2017, *Cara Mengatasi Masalah Autokorelasi dengan Uji Run Test dalam SPSS,* SPSSIndonesia, diakses tanggal 13 Januari 2019, https://www.spssindonesia.com/2017/03/autokorelasi-dengan-uji-run-test-spss.html

Raharjo, Sahid, 2014, *Uji Multikolonieritas dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF SPSS,* SPSSIndonesia, diakses tanggal 13 Januari 2019, https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html

Santa, Hadi, 2015, *Kualitas Produk Vs Kepuasan Pelanggan*, Kompasiana, diakses tanggal 5 Desember 2018, https://www.kompasiana.com/hadi\_santa/55008503a333115b73511120/kualitas-produk-vs-kepuasan-pelanggan?page=all

*Top Brand For Teens Index 2015-2018,* topbrand-award.com, diakses tanggal 25 Januari 2019, http://www.topbrand-award.com/

Zomato.com, *Chatime (Mall Artha Gading),* diakses tanggal 24 Januari 2019, https://www.zomato.com/jakarta/chatime-1-kelapa-gading/reviews

Zomato.com, *Chatime (Mall Kelapa Gading),* diakses tanggal 24 Januari 2019, https://www.zomato.com/jakarta/chatime-kelapa-gading/reviews

Zomato.com, *Chatime (Mall of Indonesia),* diakses tanggal 24 Januari 2019, https://www.zomato.com/jakarta/chatime-3-kelapa-gading/reviews

JURNAL

Aprianto, Ronal, 2016, ‘Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko BNJ Elektronik Kota Lubuklinggau’ Buletin Bisnis dan Manajemen STIE YPPI, vol. 2, no. 1, pp.41-63, diakses 27 November 2018, https://media.neliti.com/media/publications/58277-ID-pengaruh-promosi-dan-pelayanan-terhadap.pdf

Basbeth, Sarah, Wahyu Hidayat & Sari Listyorini, 2016, ‘Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat IM3 (Studi pada Komunitas IM3 Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri di Semarang)’ E-Journal Undip, vol. 5, no.1, pp. 276-283, diakses 16 November 2018, https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/10423/10125

Budiastari, Sita, 2016, ‘The Influence of Product Quality, Price Perception and Brand Image on Satisfaction and Customer Loyalty Holcim Concrete Readymix in Jakarta’, researchgate.com, diakses 26 November 2018, https://www.researchgate.net/publication/319298176\_THE\_INFLUENCE\_OF\_PRODUCT\_QUALITY\_PRICE\_PERCEPTION\_AND\_BRAND\_IMAGE\_ON\_SATISFACTION\_AND\_CUSTOMER\_LOYALTY\_HOLCIM\_CONCRETE\_READYMIX\_IN\_JAKARTA

Kusuma, Nanda Primidya, Imam Suyadi & Yusri Abdillah, 2014, ‘Analyzing The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Indonesian SMEs (Case Study on the Customer of Batik Bojonegoro Marely Jaya)’, administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id, vol. 14, no. 1, diakses 16 November 2018, https://bit.ly/2Pz3v3a

Nawaz, Ahmad, 2018, ‘Impact of Products, Promotion and after Sale Services on Satisfaction of PTCL's (Pakistan Telecommunication Company Ltd.) Customers’, Review of Public Administration and Management, vol. 6, no. 1, pp. 1-8, diakses 29 November 2018, https://www.longdom.org/open-access/impact-of-products-promotion-and-after-sale-services-on-satisfaction-ofptcls-pakistan-telecommunication-company-ltd-customers-2315-7844-1000244.pdf

Putro, Shandy Widjoyo, Hatane Semuel, & Ritzky Karina M.R. Brahmana, 2014, ‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya’ Jurnal Strategi Pemasaran Universitas Kristen Petra, vol. 2, no. 1, pp. 1-9, diakses 26 November 2018, https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf

Rahayu, Sri, 2015, ‘The Effect of Promotion, Service Quality, Brand Image on the Satisfaction of the Tourists Visiting the City Palembang and the Implication on Their Loyalty to the Visited Resorts’, Journal of Business and Economics, Volume 6, No. 4, pp. 770-780, diakses 24 November 2018, http://www.academicstar.us/UploadFile/Picture/2015-7/201573045148625.pdf

Windarti, Tias, & Mariaty Ibrahim, 2017, ‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang – Pekanbaru)’ Jurnal Online Mahasiswa FISIP UNRI, vol. 4, no. 2, pp. 1-10, diakses 26 November 2018, https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/15256/14803