



## DAFTAR PUSTAKA

Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal (2007), Analisis Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Puri Mediterania Semarang.

Cooper, Donald. R. dan Pamela S. Schindler (2014), *Business Research Methods, Twelfth Edition*, New York.

Felita Sasongko dan Dr. Hartono Subagio, S.E., M.M (2013), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria.

Friets I Djafar (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand City Hotel Gorontalo.

I Komang Gede Mahendra (2014), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griya Sunset Kuta.

Kelebihan J.CO dibandingkan pesaing: Annisamardiana.wordpress.com/Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Dunkin' Donuts/2011/12/21.

Kotler, Philip dan Gary M. Armstrong (2012), *Principles Of Marketing*, Edisi ke-14, Global Edition, USA: Prentice Hall.

\_\_\_\_\_ (2010), *Principles Of Marketing*, Edisi ke-13, USA: Prentice Hall.

\_\_\_\_\_ (2009), *Marketing Management*, Edisi ke-13, Global Edition, USA: Pearson.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2012), *Marketing Management*, Edisi ke-14, Global Edition, USA: Prentice Hall.

Lovelock, Christopher H dan Jochen Wirtz (2014), *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, Edisi ke-7, USA: Pearson

Pesaing dari J.CO Donuts and Coffee : <http://agung-ananda.blogspot.co.id/2011/10/jco-donuts-coffee.html>

Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2011), *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta.

Website resmi J.CO: <http://www.jcodonuts.com/id>

Yoan Santosa Putra, Eris Dianawati, dan Endi Sarwoko (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir.