



## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, et al (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49.
- Albertus Ferry Rostya Adi, Yoestini. (2012), *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Special Sambal Cabang Lampersari Semarang*, Jurnal DIPONEGORO BUSINESS REVIEW, Vol.1 No.1.
- Company Information, diakses 31 Maret 2017, <http://www.coffeetree.web.id/about/> ,  
<http://www.cikopi.com/2012/04/coffee-tree/>
- Cooper, Donald R and Pamela S Schindler, (2006), *Business Research Methods, 9<sup>th</sup> Edition*, Pennsylvania : McGraw-Hill Irwin.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosita, (2010), *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei Vol.17 No.2.
- Edy Panggabean (2011), *Buku Pintar Kopi*. Jakarta : AgroMedia.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.
- Garvin, David A. (1987), *Competing on The Eight Dimensions of Quality*, Journal of Harvard Business Review.
- Handayani Natalia Siregar, Arlin Ferlina Mochamad Trenggana. (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kfc Cabang Buah Batu Bandung*, Jurnal e-Proceeding of Management Vol.3, No.2 Agustus 2016
- Imam Ghozali (2009), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan IV, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro



Kedai artisan kopi akan menjamur Kompas, diakses 31 Maret 2017, <http://travel.kompas.com/read/2016/12/16/190800927/tren.2017.kedai.artisan.kopi.akan.menjamur>.

Kotler, Philip. & Gary Armstrong (2012), *Principles of Marketing*, Edisi 15, USA : Pearson Education.

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

Pudji Rahardjo (2012), *KOPI*. Jakarta : Penebar Swadaya Grup.

Shandy Widjoyo Putro, Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., dan Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E. M.A. (2014), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.2 No.1.

Resty A. Haryanto. (2013), *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado*, Jurnal EMBA, Desember Vol.1 No.4.

Saraswati, Prita et al, (2014), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Starbucks di Surabaya dan Kuala Lumpur*, Jurnal Administrasi Bisnis, September Vol.14.

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

Ulasan Bisnis Kafe di Indonesia, diakses 31 Maret 2017, <http://bincangkopi.com/ulasan-bisnis-kafe-di-indonesia-bagian-1/>.