# DAFTAR PUSTAKA

**Buku Teks**

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Mulvariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Universitas Diponegoro.

Hasan, Ali (2013), *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Edisi 2, Yogyakarta: CAPS(Center For Academic Publishing Service).

Kotler, Philip., Gary Amstrong (2015), *Marketing An Introduction*, 12th Edition, England: Pearson.

Kotler, Philip., Gary Amstrong (2014), *Principles of Marketing*, 16th Edition, England: Pearson.

Kotler, Philip., Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, 15th Edition, England: Pearson.

Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Sekaran,Uma., dan Roger Bougie 2017,Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6. Buku 1 , Jakarta: Wiley

Cooper, Donald R., Pamela S Schindler (2014), *Bussines Research Methods*, Edisi 12, New York: McGraw Hill

**Website**

Pelanggan Setia Kecewa Layanan Starbucks Coffee <https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g294229-d9883879-Reviews-Starbucks_Metropole-Jakarta_Java.html>

Sejarah Singkat Starbucks

<https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks, diakses pada Tanggal 27 April 2018-, diakses pada Tanggal 27 April 2018>

Data Sejumlah Coffe Shop Di Indonesia Tahun 2015

htpp://www.eastpring.co.id

**Jurnal**

Basrah Saidani dan Samsul Arifin (2012), Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), *Vol. 3, No. 1, 2012.*

Deny Irawan dan Edwin Japarianto (2013), *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran, *Vol. 1, No. 2, (2013) 1-8.*

Suryani Purnama dan Rizki Sandrini (2012), *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Sophie Paris*, Forum IlmiahVolume 9, Nomor. 2 Mei 2012.

Elis Reynata Sulaeman (2015), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CharlyVHT Karaoke Cabang Garut)*, Jurnal Manajemen, *Vol.14, No.2, Mei 2015.*

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan KFC Indonesia, PT Fast Food Indonesia, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei - Agustus 2010, hlm. 114-126, *Vol. 17, No. 2.*

Ahmad Bari dan Budhi Satrio (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Di Cak-Cuk Surabaya, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, *Vol. 3 No. 12.*