



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Sumber Buku

- Cooper, Donald R. Dan Pamela S.Schindler 2011, *Businnes Research Methods*, New York: McGraw Hills.
- Ghozali, Imam (2011), *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Kotler Philip dan Gray Amstrong (2012), *Principles of Marketing*, Edisi 14 E, The United States of America: Pearson Education
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2, Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management (14th)*. Boston: Pearson Education
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma (2011). *Research method for business: a skill-building approach (4<sup>th</sup> ed)*. New York: John Wiley & Sons .

### B. Sumber Internet

- <http://www.fimela.com/read/2013/01/31/demam-bubble-tea-serang-jakarta-8-kios-minuman-gelas-plastik-wajib-dicoba/page/0/1> (di akses 20 September 2014)
- <http://onlylivy.blogspot.com/2012/06/bubble-tea-fever-in-jakarta-which-one.html> (di akses 20 September 2014)
- <http://www.sharetea-indonesia.com/index.php?section=aboutus> (di akses 20 September 2014)
- <http://www.republika.co.id/berita/gaya-hidup/kuliner/11/05/23/llmod0-ini-dia-penemu-minuman-segar-bubble-tea> (di akses 20 September 2014)

Shaharudin Jakpar, Anita Johari. 2012. Jurnal : EXAMINING THE PRODUCT QUALITY ATTRIBUTES THAT INFLUENCES CUSTOMER SATISFACTION MOST WHEN THE PRICE WAS DISCOUNTED: A CASE STUDY IN KUCHING SARAWAK

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



[http://ijbssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_23\\_December\\_2012/23.pdf](http://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_23_December_2012/23.pdf) (di akses 15 Oktober 2014)

Asghar Afshar Jahanshahi, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser, Seyed Mohammad Sadeq Khaksar. 2011. Jurnal : STUDY THE EFFECTS OF CUSTOMER SERVICE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY

[http://www.researchgate.net/publication/235791092\\_Study\\_of\\_the\\_effects\\_of\\_customer\\_service\\_and\\_product\\_quality\\_on\\_customer\\_satisfaction\\_and\\_loyalty](http://www.researchgate.net/publication/235791092_Study_of_the_effects_of_customer_service_and_product_quality_on_customer_satisfaction_and_loyalty) (di akses 15 Oktober 2014)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

- 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.