



DAFTAR PUSTAKA

© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Dilindungi Undang-Undang

Aaker, David A. (1991), *Managing Brand Equity*, New York : The Free Press.

David W. Cravens, Gerald E. Hills, Robert B. Woodruff (1996), *Marketing Management*, India: Iaxman Chan Arya.

Darmadi Durianto, Sugiato, dan Tony Sitinjak (2004), *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek* , Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Deily Harjati (2003). “Tidak Cukup hanya Kepuasan Pelanggan Diperlukan Nilai Pelanggan untuk Survival” *Jurnal Ekonomi Perusahaan* Vol 10 No.1 pp. 37 – 55.

Kotler, Philip dan Kevin Lanne Keller (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Terjemahan Oleh Benyamin Molan, Jakarta : Penerbit PT. Indeks.

\_\_\_\_\_ (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Terjemahan Oleh Bob Sabran M.M, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Muche, Peter (1997), *Marketing An Analytical Perspective*, London : Prentice Hall.

Rangskuti, Freddy (2005), *Marketing Analysis Made Easy*, Jakarta : Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama

Husin Umar (2005), *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta : Penerbit PT. RajaGrafindo Persada.

Zeithaml, Valerie A. dan Marry Jo Bitner (2004), *Services Marketing*, New York: McGraw-Hill Education.

<http://id.wikipedia.org> (Januari 2014)

<http://jakarta.bps.go.id> (Februari 2014)

[www.coffeebean.co.id](http://www.coffeebean.co.id) (Januari 2014)

[www.google.com](http://www.google.com) (Februari 2014)

[www.starbucks.co.id](http://www.starbucks.co.id) (Januari 2014)

[www.tripadvisor.co.uk](http://www.tripadvisor.co.uk) (Januari 2014)

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.