# **DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah, Dahlan. Hamir, Nor, Krishnaswamy, dan Rostum (2018), *Food Quality, Service Quality, Price Fairness and Restaurant RePatronage Intention: The Mediating Role of Customer Satisfaction,*International Journal of Academic Research in Bussines and Social Sciences, Malaysia

Afshar, Asghar, Mohammad Ali Hajizadeh, Sayed Abbas, Khaled Nawaser, Sayed Mohammad (2011) *Study the Effect of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*, International Journal of Humanities and Social Science, Vol.1, No.7

Amilia, Suri dan Asmara, M. Oloan Nst (2017), Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. Aceh : Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.6, No.1.

Burhanudin. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat,* E-Jurnal ekonomi dan Bisnis,Volume 10, No. 1.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(2017), *MetodePenelitianBisnis,* Edisi Ke-12, Buku II, Jakarta: SalembaEmpat.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

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

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, Swee Hoon Ang, Chin Tiong Tan, Oliver Hon-Ming Yau dan Siew Meng Leong (2017), *Principles of Marketing,* Edisi 16e, USA: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2018), *Principles of Marketing*, Edisi17e, USA: Pearson Education.

Rangkuti, Freddy. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Sari, Dessica Dinar dan Agung Utama (2016) *Analisi Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Konsumen Sim Card GSM Prabayar XL di kota,* Yogyakarta

Setiawan, Deddy. Sri Suryoko dan Sari Listyorini (2014**),** *Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang,* Journal Of Social and Political Science

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6, Buku II. Jakarta: Salemba Empat.

Shiffman, Leon G, dan Joseph Wisenblit (2015), *Consumer Behavior*, Edisi11e, USA: Pearson Education.

Steyfli, Freekley. Jantje L Sepang, Agus Supandi Soegoto (2018), *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Air Manado*, Jurnal EMBA, Vol.6 No.3

Sukmawati, Rina. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Garden Café Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta,* Lumbung Pustaka.

Syarif, Ade Maulana (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT TOI,* Jurnal Ekonomi Vol. 7 No. 2.

Widyawati, Suci. Naili Farida dan Andi Wijayanto (2013), *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry,* Universitas Diponogoro Semarang.

**Lampiran Web**

Asal-usul dan Sejarah Kopi di Indonesia, <https://nusantaratv.com/old/kamutau/read/10112630> /Asal-Usul-dan-Sejarah-Kopi-Di-Indonesia, diakses pada Februari 2019

Komentar-komentar Konsumen Tentang Kopi Excelso, https://pergikuliner.com/restaurants /bekasi/excelso-bekasi-utara, diakses pada Februari 2019

Potensi Kopi Indonesia Dalam Gaya Hidup Masa Kini, [https://www.validnews.id/search?q= potensi+kopi+di+indonesia](https://www.validnews.id/search%20?q=%20potensi+kopi+di+indonesia), diakses pada Februari 2019

Pesan dan kesan tentang Kopi Excelso, <https://www.zomato.com/id/jakarta/excelso-bekasi-utara-bekasi/reviews>, diakses pada Maret 2019

Sejarah Kopi Excelso, <https://excelso-coffee.com/>, diakses pada Mei 2019

Tentang Kopi Excelso, <http://excelso-coffee.com/about-us> , diakses pada Februari 2019