



DAFTAR PUSTAKA

© Hak cipta milik IBI KIBS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Sumber Buku

- Cooper, Donald R. Dan Pamela S.Schindler 2011, *Businnes Research Methods*, New York : Mc – Graw Hills.
- Ganesh, Jaishankar, Mark J. Arnold, Kristy E. Reynolds 2000 “Understanding The Customer Base of Service Provider: An Examination of the Differences between Swichers and Stayers“ *Journal of Marketing* Vol.64 No. 3 pp. 65 – 87.
- Chozaoli, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hawari, Handi. 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* , Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Karseno. 2008. “Analisis Anteseden Loyalitas Pelanggan: Peran Komplain dan Kepuasan Pelanggan Telkom Flexy-Trendy di Surakarta” *Media Riset Bisnis & Manajemen* Vol. 8 No.1 pp. 89-113
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta : Erlangga
- _____.2012, *Principles of Marketing*, Edisi 14 E, Jilid 1, The United States of America : Courier/Westford
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 , Jilid 1 , Jakarta : Erlangga
- _____.2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 , Jilid 2 , Jakarta : Erlangga
- _____.2012, *Marketing Management*, Edisi 14 , Global Edition , Boston: Pearson Education
- Lee, Ming-Shing, Huey-Der Hsiao, dan Ming-Fen Yang. “The Study of Relationship Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty” *The International Journal of Organizational Innovation* pp. 352 – 377.
- Mudge, Peter. 1997. *Marketing An Analytical Perspective*. Hertfordshire: Prentice Hall Europe.
- Monroe, K. B. 1990. *Pricing Making Profitable Decision*. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.
- Ranekuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

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.



Serli Wijaya dan Sienny Thio. 2008. "Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya" *Eksekutif Journal of Businnes and Management* Vol. 5 No. 1 pp. 13 – 25

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.

Yohana Sylvi Putri Ayu dan Budhi Haryanto. 2009. "Pengaruh Perceived Quality, Perceived Value, Brand Preference, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty Pada Repurchase Intention" *Jurnal Bisnis & Manajemen* Vol.9, No. 1 pp. 75 - 90

B. Sumber Internet

<http://www.maxmanroe.com/peluang-usaha-makanan-yang-ada-di-sekitar-kita.html>
(di akses 20 Januari 2014)

<http://situsjualbelionlinegratis.blogspot.com/2013/07/chatime-baru-tiga-tahun-sudah-buka-28.html#!/2013/07/chatime-baru-tiga-tahun-sudah-buka-28.html> (di akses 20 Januari 2014)

<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 Januari 2014)

<http://www.esmumu.com/menu.php?id=45> (di akses 20 Januari 2014)

<http://www.chatime.com.my/about-chatime> (di akses 20 Januari 2014)

<http://only1ivy.blogspot.com/2012/06/bubble-tea-fever-in-jakarta-which-one.html> (di akses 20 Januari 2014)

<http://gastronomicjournal.blogspot.com/2012/11/chatime.html> (di akses 20 Januari 2014)

Tanujaya, Andrea 2012. "Pengaruh Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada 3Second Royal Plaza Surabaya" ,di akses 22 Januari 2014),

<http://journal.wima.ac.id/index.php/JUMMA/article/view/198>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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