



## DAFTAR PUSTAKA

Achmad Safrizal Yafie & Yusri Abdillah (2016) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Vol. 35.

Adventa, Elisabeth 2019, *Kisah Edward Tirtanata mengembangkan bisnis Kopi Kenangan (bagian 2)*, kontan.co.id, diakses 1 Februari 2021 <https://peluangusaha.kontan.co.id/news/kisah-edward-tirtanata-mengembangkan-bisnis-kopi-kenangan-bagian-2-1>

Ah, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing

Alma. Daud, Denny (2013), *PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN PADA PT. BESS FINANCE MANADO*, Vol. 1.

Anggraeni, Dita Putri., Kumdji, Srikandi., Sunarti (2016), *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 37 No. 1.

Annur Cindy Mutia 2019, *Strategi Bisnis Kopi Kenangan yang Menarik Hati Investor Asal India*, katadata.co.id, diakses 1 Februari 2021 <https://katadata.co.id/berita/2019/08/15/strategi-bisnis-kopi-kenangan-yang-menarik-hati-investor-asal-india>

Basu Swastha Dharmmesta. (2014). *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta

Cooper, E & Schindler, S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat

Daud, Denny (2013), *PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN PADA PT. BESS FINANCE MANADO*, Vol. 1.

Dharmmesta (2016), *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK AQUA*, JURNAL STIE SEMARANG VOL. 8. NO 2.

Embu Wilfridus Setu 2019, *CEO Kopi Kenangan Edward Tirtanata: Kopi Berkualitas Tak Harus Mahal*, Merdeka.com, diakses 1 Februari 2021 <https://www.merdeka.com/khas/ceo-kopi-kenangan-edward-tirtanata-kopi-berkualitas-tak-harus-mahal.html>

Ghozali (2016), *PENGARUH KOMPETENSI, TEKANAN KETAATAN DAN KOMPLEKSITAS TUGAS TERHADAP AUDIT JUDGMENT*, Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol 13 No. 01.

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

*Industri Pengolahan Kopi Semakin Prospektif* 2019, Kementrian Perindustrian Republik Indonesia, diakses 1 Februari 2021 <https://kemenperin.go.id/artikel/21117/Industri-Pengolahan-Kopi-Semakin-Prospektif>



*Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB),

Kerlinger.2006.*Asas-Asas Penelitian Behaviour*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12<sup>th</sup> Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kumadji, Srikandi., Sunarti (2016) *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Vol. 37.

Kurniawati, Dewi (2014), *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap*

Lestari, Ani., Yulianto, Edy (2018), *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (SURVEI PADA PELANGGAN CITRA KENDEDES CAKE & BAKERY JL. S. HATTA B3 KAY. A, KOTA MALANG)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 54 No. 1 Januari 2018

Lestari, Ani., Yulianto, Edy (2018), *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI*, Vol. 54. no.1.

Permana, Made Virma (2013), *Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan jurnal dinamika manajemen*, Vol. 4(2).

Putro, Shandy Widjoyo., Semuel, Hatane., Brahmana, Ritzky Karina M.R. (2014), *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA*, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1.

Sembiring, Inka Janita., Suharyono., Kusumawati, Andriani (2014), *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15 No. 1.

Sembiring., Janita, Inka., Suharyono., Kusumawati,Andriani (2014), *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15 No. 1.

Solikatun., Kartono, Drajat Tri., Demartoto, Argyo (2015), *Perilaku Konsumsi Kopi Sebagai Budaya Masyarakat Kosumsi*, Vol. 4.

Sunyoto, Dadang, 2015, *Prilaku Konsumen Dan Pemasaran* , CAPS, Yogyakarta, hal: 153-154

Sunyoto., Danang (2015), *Strategi Pemasaran*.

1. Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Vol. 14(2).

Weenas, Jackson R.S. (2013), *KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SPRING BED COMFORTA*, Jurnal EMBA 607, Vol.1 No.4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.