**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku Teks**

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

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Mulvariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Universitas Diponegoro.

Hasan, Ali (2013), *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Edisi 2, Yogyakarta: CAPS(Center For Academic Publishing Service).

Kotler, Philip., Gary Amstrong (2015), *Marketing An Introduction*, 12th Edition, England: Pearson.

Kotler, Philip., Gary Amstrong (2014), *Principles of Marketing*, 16th Edition, England: Pearson.

Kotler, Philip., Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, 15th Edition, England: Pearson.

Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Sekaran,Uma., dan Roger Bougie 2017,Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6. Buku 1 , Jakarta: Wiley

 **Website**

Data Sejumlah Coffee Shop di Indonesia Tahun 2015, di akses Agustus 2018

<http://www.eastspring.co.id>

Gambar Produk Starbucks, di akses November 2018

<https://www.starbucks.co.id>

Konsumen Setia Kecewa Produk Starbucks Cofee, di akses Agustus 2018

<http://tamankosong.com/memesan-americano-di-starbucks-adalah-ide-buruk/>)

Logo Starbucks Coffee, di akses November 2018

<https://www.starbucks.co.id>

Pelanggan Setia Kecewa Layanan Starbucks Coffee, di akses Agustus 2018

<https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g297725-d6489895-r293940250-Starbucks-Medan_North_Sumatra_Sumatra.html>)

Sejarah singkat Starbucks Coffee, di akses November 2018

<https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks>

**Jurnal**

Ardi, Aditya izar 2014, Pengaruh Kualitas Produk Smrartphone Samsung berbasis Android Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Produk Samsung Galaxy S4 (studi di Bandung Tahun 2014). Bandung.

Khakim, L., Fahtoni, A., dan Maria M. Minarsih, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Semarang, *Vol.2 No.2.*

Kurniawati, D., Suharyono, dan Andirani K., 2014, Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). Malang, *Vol 14 No.2.*

Pusparani, Putu Y., dan Ni M. Rastini, 2014 Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (DSLR) di Kota Denpasar. Denpasar, *Vol 3 No. 5*.

Saleem, Hamad, dan Naintara S. Raja, 2014, The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan. Pakistan, *Vol* *16*.

Wangkar, Anneke 2013, Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationshoip Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT.WILLIAM MAKMUR PERKASA MANADO). Manado, *Vol 1 No. 3*.

Yulianty, Tetty, 2014, Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BANK MANDIRI SYARIAH Cabang KCP MEDAN AKSARA. Medan, *Vol 14 No. 2*.