



DAFTAR PUSTAKA

- Antonang, Lerbin R. 2005, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, edisi pertama, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bilson Simamora (2003), *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*, Cetakan kedua. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Cooper, Donald R, Pamela S. Schindler 2008, *Business Research Method*, Edisi 10, New York: McGraw-Hill.
- Freddy Rangkuti (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Ricky W., and Ronald J Ebert.(2006). *Business*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Ghozali, Imam 2008, *Structural Equation Modelling*, Edisi 2, Semarang,: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2002. *Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia
- Kaveh, Mojtaba 2012, “*Role of Trust in Explaining Repurchase Intention*” *African Journal of Business Management* Vol. 6(14), pp. 5014-5025.
- Kotler Philip,dan Keller Lane Kevin (2007), *Manajemen Pemasaran*, edisi 12, II, Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller 2012, *Marketing Management*, 14th Edition, USA: Pearson
- Kotler, Philip and Gary.Armstrong (2008), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, terjemahan oleh Bob Sabran, edisi 12, Buku 1, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong 2012, *Principle of Marketing*, 14th Edition, USA: Pearson.
- Kotler Philip,dan Keller Lane Kevin,2008, *Manajemen Pemasaran*, edisi ketigabelas, jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh,Penerbit: Prenhalindo, Jakarta
- Kosasih, Aa. (2009). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan prima di perpustakaan*. Malang: Universitas Negeri Malang
- Li, MC, 2005, “*The Multi Dimensional and Hierarchical Structure of Perceived Quality and Customer Satisfaction*”, *International Journal of Management*, Vol 22, No. 3
- Paasuraman, A; Valarie A. Zeithaml; and Berry L.L.(2009), “Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli *pada ranch market*”, **Jurnal Riset Manajemen**, Vol. 3, No 1, 2012.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Parasuraman, A; Valarie A. Zeithaml; and Leonard L. Berry, 1985. *Problem and Strategies in Service Marketing*, *Journal of marketing*.

Sugiyono (2009) Metode Penelitian Bisnis. Bandung : PT. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

Umar, Husien . 2008. Desain Penelitian MSDM dan Prilaku Karyawan . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Website

<http://indonesiabelajar.blogspot.com/2012/01/organizational-behavior-of-starbucks.html>

http://www.academia.edu/5318976/strategi_bisnis_starbucks_coffee

[http://www.tempo.co/read/news/2013/08/11/093503605/Wawancara-Bos-Starbucks-](http://www.tempo.co/read/news/2013/08/11/093503605/Wawancara-Bos-Starbucks-IndonesiaTak-Cukup-di-Mal)

[IndonesiaTak-Cukup-di-Mal](http://www.tempo.co/read/news/2013/08/11/093503605/Wawancara-Bos-Starbucks-IndonesiaTak-Cukup-di-Mal)

<http://www.zomato.com/id/jakarta/starbucks-coffee-kelapa-gading/menu#tabtop>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.