



DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12 th ed). Mc Graw-Hill.

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi 12). Jakarta: Salemba Empat.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Kotler, P., & Keller, K. . (2016). *Marketing Management* (15th Ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17e). Pearson Education Ltd.

Kotler, Philip, Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2018). *Principles of Marketing : Eighth Europe an Edition* (17th ed). Pearson Education Ltd. Retrieved from www.pearson.com/uk

Laylan, Syafina. (2019). *Metode Penelitian Akutansi Pendekatan Kuantitatif*. Sumatera Utara: FEBI UIN-SU Press

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL :

Amilia, S., & Asmara, M. O. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 660–669. Retrieved from <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/213>

Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>

Anggita Sinaga, Sarimonang Sihombing, D. S. (2020). *Pengaruh Harga, Kualitas dan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffenatics Medan*. 6(1), 119–144.

Dewantoro, D. H., & Istanto, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas



Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Coffee Shop Fihl Pekanbaru). *Seminar Nasional Hasil Riset*, 21–28.

Eka, D., Hamdani, Y., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89–98. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i2.6948>

F.W.Mamonto., W.J.F.A. Tumbuan., M. H. R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 110–121. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i2.33281>

Haris, D., & Welsa, H. (2018). Kualitas dan Desain Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Upajawa Dewantara*, 2(2), 125–139. <https://doi.org/10.26460/mmud.v2i2.3265>

Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 7(2), 56–64. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>

Jaya, W., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Kafe Family Kopi di Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 10(1), 46–62. Retrieved from <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/9591>

Khairusy, M. A. (2020). *Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderating*.

Kusumawathi, N. W. G., Darmawan, D. P., & Suryawardani, I. G. . O. (2019). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Seniman Coffee Studio. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.24843/jaa.2019.v08.i01.p01>

Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Plac. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1699–1721. <https://doi.org/10.31955/mea.vol5.iss1.pp1699-1721>

Loo, P., & Kristina. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1), 68–78. Retrieved from <https://kohesi.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/329>

Mu'tashim, M. I., & Slamet, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10(2), 118–132. <https://doi.org/10.29244/jmo.v10i2.30131>

Sartika, D., & Basriani, A. (2018). Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Keripik Nenas di Desa Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi

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.



Riau. *Procuratio*, 6(3), 313–322.

Setyandi, A. D., & Satrio, B. (2018). Pengaruh Harga, Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks East Coast Center Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(9), 1–15. Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1657>

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Performa*, 1(6). Retrieved from <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/404>

Sondak, C., Tumbel, A., & Lintong, D. (2021). Analisis Pengaruh Promosi Penjualan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Indogrosir Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 754–764. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i1.38323>

Tandra, M. M., Lumanauw, B., & Rogi, M. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Era New Normal Pada Starbucks Manado Town Square. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 1476–1484. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36182>

Wardhana, F. A., & Sitohang, F. M. (2021). Pengaruh Produk, Harga, Tempat, dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan Pada warkop Benpadang Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(1), 51–59.

Warere, O. P., & Mandagie, Y. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Indosat Ooredoo di Desa Kaneyan Kecamatan Tareran. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1014–1022. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i1.38667>

Wibowo, A. E. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Smartphone Xiaomi di Kota Magelang. *Prosiding 2nd Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*, 449–461. Retrieved from <https://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/view/3328>

WEBSITE :

Annur, C. M. (2020). Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Terus Meningkat selama 5 Tahun Terakhir. Retrieved from [Databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id) website: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/24/konsumsi-kopi-domestik-di-indonesia-terus-meningkat-selama-5-tahun-terakhir>

Awaludinromdloni. (2018). Review Starbucks Coffee. Retrieved from [PergiKuliner.com](https://pergikuliner.com) website: <https://pergikuliner.com/restaurants/jakarta/starbucks-reserve-kelapa-gading>

Cahaya, K. D. (2018). Kopi Sumatra Paling Digemari di Seluruh Starbucks Dunia. Retrieved from [Kompas.com](https://www.kompas.com) website:

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



<https://lifestyle.kompas.com/read/2018/03/07/061400420/kopi-sumatra-paling-digemari-di-seluruh-starbucks-dunia>

Dwijayanto, A. (2019). Starbucks Coffee akan membuka 10 gerai lagi di kuartal IV-2019. Retrieved February 13, 2022, from [https://industri.kontan.co.id/news/Starbucks Coffee-akan-mebuka-10-gerai-lagi-di-kuartal-iv-2019#:~:text=KONTAN.CO.ID - JAKARTA,di berbagai kota di Indonesia](https://industri.kontan.co.id/news/Starbucks-Coffee-akan-mebuka-10-gerai-lagi-di-kuartal-iv-2019#:~:text=KONTAN.CO.ID - JAKARTA,di berbagai kota di Indonesia)

Erickett (2021). Review Starbucks Coffee. Retrieved from PergiKuliner.com website: <https://pergikuliner.com/restaurants/jakarta/starbucks-reserve-kelapa-gading>

Harga (2021) Kopi Cappucino Zomato Starbucks from <https://www.zomato.com/jakarta/starbucks-coffee-kelapa-gading/menu>

Harga (2021) Kopi Cappucino Zomato The Coffe Bean Tea & Leaf from <https://www.zomato.com/jakarta/the-coffee-bean-tea-leaf-kelapa-gading/menu>

Harga (2021) Kopi Cappucino Zomato Ngopi Doeloe from <https://www.zomato.com/jakarta/ngopi-doeloe-bintaro>

Jeremiah. (2019). Review Starbucks Coffee. Retrieved from Zomato.com website: <https://www.zomato.com/jakarta/starbucks-coffee-kelapa-gading/reviews>

Liputan6.com. (2021). Indonesia Duduki Peringkat ke-2 Pengekspor Kopi Dunia. Retrieved from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4603301/indonesia-duduki-peringkat-ke-2-pengekspor-kopi-dunia>

Nabila, M. (2019). Rawan Banjir: Mengapa Kawasan Kelapa Gading tetap Jadi Pilihan? Retrieved January 29, 2022, from <https://jakarta.bisnis.com/read/20190817/384/1137760/rawan-banjir-mengapa-kawasan-kelapa-gading-tetap-jadi-pilihan>

Pusparisa, Y. (2021). 10 Negara dengan Konsumsi Kopi Terbesar Dunia. Retrieved from [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/13/10-negara-dengan-konsumsi-kopi-terbesar-dunia) website: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/13/10-negara-dengan-konsumsi-kopi-terbesar-dunia>

Rizaty, M. A. (2021). Starbucks Coffee Miliki 32,8 Ribu Gerai Resmi di Seluruh Dunia, Terbanyak di AS. Retrieved January 29, 2022, from [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/26/Starbucks Coffee-miliki-328-ribu-gerai-resmi-di-seluruh-dunia-terbanyak-di-as](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/26/Starbucks-Coffee-miliki-328-ribu-gerai-resmi-di-seluruh-dunia-terbanyak-di-as)

Situmorang, R. T. (2022). Berkat Starbucks Coffee, Mesin Uang MAP Boga (MAPB) Masih Deras. Retrieved February 13, 2022, from [https://market.bisnis.com/read/20200827/192/1283936/berkat-Starbucks Coffee-mesin-uang-map-boga-mapb-masih-deras-](https://market.bisnis.com/read/20200827/192/1283936/berkat-Starbucks-Coffee-mesin-uang-map-boga-mapb-masih-deras-)

Starbucks.co.id. (2018). Tentang Starbucks Indonesia. Retrieved February 13, 2022, from <https://www.starbucks.co.id/about-us/our-heritage/starbucks-in-indonesia>

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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Topbrand-award.com. (2021). Top Brand Index Fase 2 2021 Café Kopi. Retrieved from Top Brand Award website: https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=STARBUCKS

Wikipedia. (2022). Starbucks. Retrieved from <https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks>

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.