



DAFTAR PUSTAKA

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.
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Hari, A 2019, 'Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in PT. Pawnshop Syariah Tempe Unit Wajo District' *International Journal of Management Progress*, vol.1, no.1, diakses 2 November 2019, <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/ijmp/article/view/409>
- Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler (2014), *Business Research Methods*, Edisi 12, USA: McGraw-Hill Irwin.
- Griffin, David A. 1987, 'Competing on the eight Dimension of Quality' HBR Online, diakses 28 Oktober 2019, <https://hbr.org/1987/11/competing-on-the-eight-dimensions-of-quality>
- Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing*, Edisi 15e, USA: Pearson Education.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15e, USA: Pearson Education.
- Maria, Monica & Anshori, Mohamad Yusak 2013, 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake' *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, vol.6, no.1, diakses 2 November 2019, <https://e-journal.unair.ac.id/JMTT/article/view/2654>
- Manguyoga, I Putu Ditya & Ganawati, Nengah 2019 'The Influence of Product Quality and Price on Customer Satisfaction in UD Yuli Yadna Wood Company in Kerobokan, Badung' *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, vol.1, no.2, diakses 2 November 2019, <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wmbj/article/view/1248>
- Negroho, Aji dan Magnadi, Rizal Hari 2018, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express saat HARBOLNAS di e-commerce' *Diponegoro Journal of Management*, vol.7, no.4, diakses 2 November 2019, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22330>
- Oliver, Richard L (1997), *SATISFACTION : A Behavioral Perspective on the Consumer*, United States of America: McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry 1988, 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, vol.64, no.1, pp 12-40, diakses 21 November 2019, <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>



- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry 1991, 'Understanding Customer Expectation of Service' Sloan Management Review, vol.32, no.3, diakses 15 November 2019, <https://sloanreview.mit.edu/article/understanding-customer-expectations-of-service/>
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry 1994, 'Alternative Scales for Measuring Service Quality – A Comparative-Assesment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria' Journal of Retailing, vol.70, no.3, pp 201-230, diakses 15 November 2019, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022435994900337>
- Razak, Ismail 2019, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan' Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, vol.7, no.2, diakses 2 November 2019, <http://ojs.ekonomi-ungris.ac.id/index.php/JMBK/article/view/286/pdf>
- Sari, Nirmala Putri & Razak, Ismail 2017, 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Gippum Medical' Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana vol.5, no.3, diakses 2 November 2019, <http://ojs.ekonomi-ungris.ac.id/index.php/JMBK/article/view/253/pdf>
- Sugraran, Uma dan Roger Bougie (2017), *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi Enam, Buku 1, Terjemahan Tim Editor, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Sugraran, Uma dan Roger Bougie (2017), *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi Enam, Buku 2, Terjemahan Tim Editor, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Umar, Husein (2019), *Metode Riset Manajemen Perusahaan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wisnblit, Joseph dan Leon G. Schiffman (2015), *Consumer Behavior*, Edisi 11, USA: Pearson Education.
- Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gremler (2018), *Services Marketing*, Edisi 7, USA: McGraw-Hill Education.
- Website
- Profil Kedai Kopi Kulo, diakses Desember 2019, <https://www.linkedin.com/company/kedaikopikulo/about/>
- Ide Gila Kedai Kopi Kulo, diakses Desember 2019, <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/05/14/090900326/baru-5-bulan-sudah-punya-belasan-cabang-kopi-kulo-andalkan-ide-gila->
- Mengintip Ide Gila Ala Kopi Kulo, diakses Desember 2019, <https://www.inibaru.id/pasar-kreatif/mengintip-ide-gila-ala-kopi-kulo>
- Sarah Kopi Kulo, diakses Desember 2019, <https://www.manualbrewing.com/kedai-kopi-kulo/>

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.