

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Husaini Usman. 2010. *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara .
- Ika Kusumaastuti, Andarwati dan Djumilah Hardiwidjojo. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop*. Jurnal Ekonomi-Bisnis.
- J. Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit. Nama. Rineka Cipta. Kota. Jakarta.
- Khoirun Nisa. 2012 *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Surabaya
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan Aditya Shendi. 2011. *Pengaruh Trust In A Brand Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Starbuck Coffee di Semarang)* Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Lucyani Sutanty. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Wardah Cosmetic*. Jurnal Penulisan Ilmiah Universitas Gunadarma Jakarta
- Marito Erdi Simanjuntak. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Kualitas Pelayanan Hotel* (Studi Kasus : Sahira Butik Hotel Bogor, Jawa Barat) Program Sarjana Penyelenggaraan Khusus Fakultas Ekonomi Manajemen Institut Pertanian Bogor
- Mardalis, A, 2002. *Peran Citra Perusahaan Dalam Mempengaruhi Nasabah untuk Memilih Suatu Bank*. Benefit Vol. 6. No.1. Juni 2002. Hal 8-13.
- Nia N Munsari, 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kopi Solong Ulee Kareng (Studi Kasus Pada Konsumen Usia Remaja Dewasa Terhadap*

Warung Kopi Solong Banda Aceh) Fakultas Pertanian Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.

Nuraida, 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Makanan Menggunakan Fuzzy Mamdani (Studi Kasus pada Restoran Cepat Saji CFCMarelan)*. Fakultas MIPA Universitas Sumatera Utara

P. Siagian, Sondang.2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung.

Rizqi Fawzi .2017. *Pengaruh Kualitas Produk, kualitas Kualitas Pelayanan dan persepsi harga kopi terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada pelanggan Otentik Kopi Yogyakarta)*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Setyaningsih, R.2008. *Analisis Factor-faktor yang Mempengaruhi Ekuitas Merek untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Togi Marito Silaban, 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Minuman Kopi (Studi Kasus di Warung Kopi Blanco Coffee & Book's, Kelurahan Cokrodiningratan, Kecamatan Jetis, Yogyakarta)* Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.

Vivianli Liu. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen. Studi Kasus Pada Konsumen Di Goeboex Coffee Yogyakarta Jl. Perumnas, Caturtunggal,Depok,Sleman, Yogyakarta*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Winardi. 2002, *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.

Wulandari, Nur. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Semarang : Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Diponegoro.

Zeithaml dan bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the firm, 3rd edition*. Boston. Mc GrowHill/Irwin