

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoso, Kumadji, S. & Kusumawati, A. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 50, No. 4, hal: 64-70.
- Anderson, David R., Dennis J. Sweeney, Thomas A. Williams, Jeffrey D. Camm, and James J. Cochran . 2014. *Statistics for Business and Economics*, 12thEdition. Canada: Nelson Education. Ltd.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. Surakarta: *Jurnal Daya Saing*, Program MM-UMS.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Bungin, Burhan. 2011. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Dewi, Ratih K., Ni Nyoman K. Y., 7 I Putu G. S. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 3, No. 5, hal: 257-275.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* 25 Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gitosudarmo, Indriyo. 2014. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta. BPFY-Yogyakarta.

- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hair, J.F.J., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. 1995. *Multivariate Data Analyses with Readings*. New Jersey: Engelwood Cliffs
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta
- Hurriyatim Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Logahan, Jerry M. Dan Yohana T. E. P. 2013. Pengaruh Komunikasi Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di 7-Eleven Buaran. *Binus Business Review*, Vol. 4, No. 2, hal 886-896.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management (Building, Measuring and Managing Brand Equity)*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip 2004. *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3* Cetakan. Jakarta: Rajawali
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. United Kingdom: Pearson Education Limited
- Kristi, Kiki Engga. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal "SS" 4 UNS)". Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

- Latan, H., S. Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung : Alfabeta.
- Mairiyansyah. 2016. Tingkat Motivasi Konsumen Kopi Arabika di Kedai Klinik Kopi. Studi Kasus di Kedai Klinik Kopi. Skripsi. Tidak Diterbitkan: Fakultas Pertanian. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Mukarom, Zenal. 2020. Teori-Teori Komunikasi. Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Nurhayati. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis. Yogyakarta: UPN.
- Oscar S. 2010. Analisis Hubungan Harga dan Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Cv. Nanda Group Yogyakarta). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma: Yogyakarta.
- Rahayu, Sri dan Lela Nurlaela Wati. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan". Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen, Vol. 8 No 2, hal: 117-122.
- Riadi, Vikih. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada PT. Merpati Nusantara Airlines Semarang, Jurnal Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro.
- Rimiyati, Hasnah dan Catur Widodo. 2014. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)". Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 5 No.2.
- Risqi F. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan & Persepsi Harga Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pelanggan Kopi Otentik Kopi Jogja). Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta:

Yogyakarta.

- Sekaran, Uma and Roger Bougie. 2016. *Research Method for Business*, 7th Edition. United Kingdom: John Wiley and Sons Ltd.
- Setiono, Hermawan. 2007. "Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan Priority Cargo Package di Yogyakarta)". Skripsi. Universitas Sanata Dharma.
- Setiyawati, Antari. 2009. "Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)". *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Solomon, Michael R. dan Elnora W. Stuart. 2002. *Marketing : Real People, Real Choices*. New Jersey: Prentice Hall
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (*Center For Academic Publishing Service*).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*
- Tumbel, Altje. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 3, No. 1.
- Utami, I.A.I.S. dan Jatra, I.M. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, hal : 1984-2000.

Widodo dalam Wedarini (2012:28). (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks." *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1, 755–764.

Wirawan, Andi. A., Herman S. & Nurlaely Razak. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Loyasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*.

Media Online

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

<https://www.starbucks.com/>

<https://www.seputarpengertian.co.id/2020/03/fungsi-komunikasi.html>

<https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-8149-bab1.pdf>

http://repository.stei.ac.id/1822/2/21150000089_Artikel%20Indonesia_2020..pdf

<https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/sosialpolitik>

<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/10519>

<https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/257/213>

<http://repository.unj.ac.id>

<http://eprints.umg.ac.id/3757/6/BAB%20II.pdf>

<http://repository.uin-suska.ac.id/16319/7/7.%20BAB%20II.pdf>