

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek Starbuck Di Surabaya. *Jurnal GEMA AKTUALITA*, Vol. 2 No. 1.
- Buchari Alma, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Firmanda, Barry Ibnu. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee di Bandung). *Administrasi Bisnis*, Universitas Telkom.
- Lestari, Fitri Dani. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kesadaran Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pembelian Produk Cadbury. Universitas Negeri Yogyakarta
- Permana, Attin Ratih. 2017. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Starbucks Bandung Indah Plaza (Survey Pada Konsumen Starbucks Bandung Indah Plaza)
- Ridhania, Firda. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Gaya Keputusan Konsumen Pada Produk. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi* Vol. 1, No.1.
- Randini, Elen Mutia. 2018. Analisa Citra Merek dan Kualitas Layanan Starbucks Coffee Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kota Bogor.
- iadi, Vikih. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada PT. Merpati Nusantara Airlines Semarang. *Jurnal Pemasaran*. Universitas Indonesia.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin.(2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri.
- Cahyadi, Eko. 2003. Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Industri perbankan Islam Dengan Menggunakan Metode CARTER (Kasus Bank Muallamat Indonesia Cabang Rawamangun). Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, tidak diterbitkan
- Rachmawati.2002. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas.Skripsi Sarjana pada FIA UB, Malang.
- Ade Bagus Firmansyah. 2008. Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Produk Telkomsel Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.Skripsi Sarjana pada FE UB, Malang.

Atmaja, H.S. 2003. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Multimedia Akses PT Telkom). Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, tidak diterbitkan