

DAFTAR PUSTAKA

- Affifudin, (2013), *Dasar-dasar Manajemen*, Cetakan Pertama, Alfabeta, Bandung.
- Athoillah, Anton (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia.
- Buchari Alma. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta: Bandung.
- Damodar N. Gujarati, 2003 “*Basic Econometrics*” fourth edition McGraw-Hill, New York.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : Satu Nusa
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, (2010), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126, Volume 17, Nomor 2. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia.
- Fandy Tjiptono, & Chandra, (2011), *Service, Quality dan Satisfaction*, Andi, Jogja, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Farida Jasfar, (2005), *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Herry Achmad Buchori dan Djaslim Saladin, (2010), *Manajemen Pemasaran*, Linda Karya, Bandung.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, (2012), *Principle of Marketing*, 14 Edition, Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C, dan Wirtz, J. (2011). *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. Pearson Education, Inc, New Jersey.
- Mustafa Hasan, (2010), *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Arvind Malhotra (2005), “**E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality,**” *Journal of Service Research*, 3 February, 213–3.
- Ratih Hurriyanti, (2010), **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, CV. Alfabeta, Bandung.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. (2011). **Manajemen Pemasaran Jasa**. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ryan Nur Harjanto, (2010), **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kebersihan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Setiawan, Supriyadi. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa*, Bogor: IPB Press.
- Sugiyono, (2011), **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**, Alfabeta, Bandung.
- Theresia Endarti E, (2014), **Pengaruh Kualitas Produk Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Postmo Di Alaya Samarinda**, Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.