

## DAFTAR PUSTAKA

- Albro, Walt. 1999. *Word of Mouth Bank Recommendations Depend on "Highly Satisfied" Customer, Bank Marketing*. ABI/INFORM Global.
- Bhote, Kek R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Probability*. AMICOM, New York.
- Dionisius Apecilus Nggaur. 2018. *Pengaruh harga suasana café dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderator*. Jurnal fakultas ekonomi.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin. 1996. *Bisnis Business, Forth Edition, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, Pengkaji Materi Wgiono Ismagil, Prehalindo*. Jakarta.
- Handoko. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPPE.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler dan Amstrong. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Manshur Yahya. 2009. *Pengaruh Kualitas produk dan kualitas pelayanan barista terhadap kepuasan konsumen kedai kopi espresso bar Solo*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuty F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT GramediaPustaka Utama. [Http://triatmojo.wordpress.com](http://triatmojo.wordpress.com).
- Schiffman dan Kanuk. 2000. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prentice Hall.
- Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen (edisi 10)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Suharsimi Arikunto. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyadi Prawirosentono. 2002. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BBPE.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Theresia Endrianti E. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Kopi terhadap kepuasan kondumrn kedai kopi postmo dialaya samarinda. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Winarno Surakhmad. 1998. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia
- Ziethaml, Valerie A, Leonard L. Berry and A. Parasuraman. 2011. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*.
- Zeithaml, VA. Bitner MJ. 2000. *Service Marketing 2<sup>nd</sup> edition: Integrating Customer Focus*. New York . McGraw-Hill Inc.