

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- [1]. A. Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta:Prenadamedia Group.
- [2]. Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [3]. J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*: Jakarta: Rineka Cipta
- [4]. Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- [5]. Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. PT. Indeks. Jakarta.
- [6]. Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- [7]. Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Andi : Yogyakarta.
- [8]. Tjiptono, Fandy. 2015. *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Edisi 1. Andi: Yogyakarta
- [9]. Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Andi: Yogyakarta
- [10]. Zulian Yamit. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

SKRIPSI

- [11]. Murti, Sasanti Herdina. 2013. *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Katering Prima Semarang)*. Skripsi. Tidak di Terbitkan. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen . Universitas Negeri Semarang : Semarang

- [12]. Putri, Rachmi Basuki. 2010. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Di Kantor Pusat Pt Kimia Farma Tbk, Jakarta)*. Tugas Akhir. Tidak di terbitkan. Fakultas Ekonomi Bisnis Telkom University : Bandung.
- [13]. Putro, Widjoyo Shandy dan Hatane Samuel, Ritzki Karina. (2014). *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya*. Jurnal Manajemen pemasaran. Vol.2 no. 01.
- [14]. Rahmiati, Mia. 2012. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Honda Vario)*. Skripsi. Tidak di terbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Ilmu Administrasi Niaga Kekhususan Pemasaran. Universitas Indonesia : Depok.
- [15]. Saputro , Sidik Cahyo. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Telkomsel Pada Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kartu Halo Di Gerai Telkomsel Solo Baru). Skripsi. Tidak Di Terbitkan. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret : Surakarta.

JURNAL

- [16]. Nasir Widha Setyanto Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Jalan MT. Haryono 167, Malang 65145, Indonesia
- [17]. Ani, Wasrif. 2016. Strategi Komunikasi Indosat Ooredoo Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Di Kota Samarinda. eJournal Ilmu Komunikasi. Vol. 4. No. 4.
- [18]. Anik, Sri dan Andina Juhara. 2014. Pelaksanaan *Relationship Marketing* Dan *Corporate Social Responsibility* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Indosat. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia. Vol. 1. No. 3.
- [19]. Jiwantara, Kusmara, Agung Sutrisno Dan Johan S. C. Neyland. 2012. *Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi : Manado
- [20]. Nugraha, Luthfi., Yuniar., dan Ambar Harsono. 2015. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Lbpp Lia Martadinata Kota Bandung*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Vol. 03. No. 01.

- [21]. Okhotan, Ervan Alexander Dan Diah Dharmayanti. Pengaruh *Marketing Capability* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Engagement*
- [22]. *Dan Competitive Advantage Sebagai Variabel Intervening Pada Indosat Ooredoo Di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran.
- [23]. Sianipar, Octy P dan Panji Deoranto. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode *Servqual* (*Service Quality*) (Studi Kasus di Nest Coffee, Kota Jombang)
- [24]. Ulfah, Fitriana Dan Susilo Toto Rahardjo. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Organisasi Pada Usaha Kecil Menengah Di Kota Salatiga. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. Volume 10, Nomor 1.
- [25]. Ulkhaq, M. Mujiya dan Monalisa Putri Br. Barus. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. Jurnal Sistem dan Manajemen Industri. Vol.1. No. 2.
- [26]. Usman sumaga, Arfan. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol. 3, No. 1.
- [27]. Panjaitan, Januar Efendi Dan Ai Lili Yulianti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. Jurnal Manajemen. Vol. 11. No. 2.
- [28]. Praharsi, Yugowati., Nofi Erni., dan Bohal Juanda Sinambela. 2015. Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Air Minum (Studi Kasus: Perusahaan CV.OEN Jaya). Jurnal Metris. Vol. 16.
- [29]. Winarno, Heru dan Tb. Absor. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (Ipa)* Pada Pt. Media Purna Engineering. Jurnal Manajemen Industri dan Logistik. Vol. 1. No. 2.
- [30]. Yuniar, Sri Suci., Sugih Ariyanto., dan Gita Permata Liansari. 2014. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Di PT.X. Jurnal Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Vol. 2. No. 2.

- [31]. Foley, R. C., dkk. (1972). *Dairy Cattle Principles, Practices, Problems, Profits*. Philadelphia: LEA & Febiger.
- [32]. Harold, A. L. (1975). *The Delphi Method: Techniques and Applications*. Mass: Adison-Wesley.
- [33]. Mansoer, H. (1989). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- [34]. <http://www.scribd.com/doc/50840560/Metode-Delphi>
- [35]. Nurazizi RD. 2013. *Kedai Kopi Dan Gaya Hidup Konsumen Simulacrum Jean P Baudrillard Di Excello Malang*. [skripsi]. Surabaya (ID): Universitas Brawijaya.
- [36]. Cateora, R. Philip, dan Graham, L. John. 2007. *Pemasaran Internasional*, Ed 13, Buku-1

INTERNET

www.kedaikopipojok.com