

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, A. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. ALVABETA.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. J., & et al. (2010). *Multivariate Data Analysis. 7th edition*. London: Pearson.
- Husein, U. (2000). *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Irawan, H. (2008). *Membedakan strategi Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. INDEKS.
- Ngadiman. (2008). *Marketing Jilid 2*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 2*.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*.
- Perreault, W. D. (2015). *Pemasaran Dasar Edisi 16 Buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Rabbani, H. (2018, 8). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Warunk UpNormal Di Kota Bogor. *Program Sarjana Alih Jenis Manajemen*.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Setyaningsih, L. (2018, Juli 6). *Kedai Kopi Terus Tumbuh di Jakarta dan Sekitarnya Diperkirakan ada 1.500 Kedai Kopi*. Dipetik Agustus 5, 2019, dari Wartakota: <https://wartakota.tribunnews.com/2018/07/06/kedai-kopi-terus-tumbuh-di-jakarta-dan-sekitarnya-diperkirakan-ada-1500-kedai-kopi>
- Sigiyono, D. P. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Singarimbun, Masri, & Effendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survey. Edisi Revisi*.

- SPSS Indonesia. (2019, May 9). *Cara Melakukan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Dengan SPSS*. Dipetik Agustus 10, 2019, dari SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-normalitas-kolmogorov-smirnov-spss.html>
- SPSS Indonesia. (2019, May 11). *Makna Koefisien Determinasi R Square dalam Analisis Regresi Linear Berganda*. Dipetik Agustus 10, 2019, dari SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html>
- Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Suvei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Swastha, B., & Irawan. (2005). *Asas-Asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Team Viva. (2018, Maret 3). *Nongrong di Kafe, Tren atau Eksistensi*. Dipetik Agustus 5, 2019, dari Viva.co.id: <https://www.viva.co.id/indepth/fokus/1012510-nongkrong-di-kafe-tren-atau-eksistensi>
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. ANDI.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Vilardi, A. F. (2018, Juni). Potensi Parcel Lockers Dalam Bisnis Online Shopping Di DKI Jakarta. *Program Sarjana*.
- Wardani, T. U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Skripsi*.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalty Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17 No.1*.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi Volume 12 No. 1*.
- Zeithaml, V. B., & Gremler. (2009). *Service Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.