

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. 2008. *Management Ekuitas Merek*, alih bahasa Aris Ananda. Mitra Utama. Jakarta.
- Adisaputro, G. 2014. *Manajemen Pemasaran (Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Anggita, R. & Hapzi A. 2017. *Sch. Bull.*; Vol-3, Iss-6 (Jun, 2017):261-272.
- Ariesto H.S & Adrianus A. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Penerbit Kencana Prenada Media Group : Jakarta.
- Atmaja D.P, & Adiwinata, M.F. 2013. *Pengaruh Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kopitiam Oye Surabaya*. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Chen, P. T. & H. H. Hu 2009. "How determinant attributes of service quality influence customer-perceived value: An empirical investigation of the Australian coffee outlet industry". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 22 No. 4, 535-551.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. 2008. *Ekonometrika: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griselda, G. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua". *Jurnal Management DeReMa*, Vol. 2, (Assauri, 2002) no. 1 Januari 2007, 23-50.

- Gronroos, C. 2000. *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach (2nd ed)*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Hidayat, I. Iskandar, D., & M.m. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Bober Café Bandung Periode Bulan Juni 2013)*. Universitas Telkom. Jakarta
- Ismayanti. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading*. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler, P. 2008. *Marketing Management, 13<sup>th</sup> edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Kotler P., & Keller K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Alih bahasa oleh Bob Sabran, MM. Edisi Ketiga belas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller K.L. 2009. Alih Bahasa: Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1 dan 2. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Nabhan F., Kresnaini E. (2005). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Konsumen dalam Melakukan Pembelian pada Rumah Makan di Kota Batu. *Jurnal Ekonomi dan Manajeme*, Volume 6. Nomer 3. Malang: Fakultas Ekonomi Gajayana.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Parasuraman, A., V Zeithaml., & L Berry. 1985. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. London: The Free Press: New York & Coler Macmillan Publishers.
- Ratnasari, Aprillia Dewi & Harti. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan, Terhadap Keputusan Pembelian di Djawi Lanbistro Coffee and Resto Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya, Surabaya
- Rizan, M., Muthya O.N., Sapparudin, (2017). The Influence of Brand Image, Price, Product Quality and Perceive Risk On Purchase Dcision Transformer Product PT. Schneider Indonesia. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) / Vol 8, No. 1, 2017*
- Santoso, S. 2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Schiffman, L. & L. Kanuk. 2007. *Consumer Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sejati, B.S.A., Yahya. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga, Terhadap Keputusan Pembelian, Pada Starbucks Coffee (cabang Galaxy Mall). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 3, Maret 2016*
- Sekaran, U. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4 Buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, U., Bougie, R. 2010. *Research Method for Business: A Skill Building Approach (5<sup>th</sup> Edition)*. UK: John Wiley & Son.
- Shoham A, and Dalakas V. 2003. Family Consumer Decision Making in Israel: The Role of Teens and Parents. *The Journal Of Consumer Marketing*, 20(3) 238.25
- Soenawan, A.D., Edward S.M. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian konsumen*

*D'Stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya*. Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA

Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media: Jakarta.

Suratno, S. & B. Purnama. 2004. "Analisa Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta". *Jurnal FE Universitas Islam Indonesia*. Yogyakarta 23-44

Tjiptono, F. & G. Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta.

Usman, F. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Starbucks Coffee Wisma Metropolitan I (WMB) Jakarta*. Universitas Bakrie, Jakarta.

Vatjanasaregagul, L., Hwei., Cheng Wang,. 2007. The Impact Of Service Quality And Consumer Decision Factors On Brand Equity. *International Business & Economics Research Journal – March 2007, Volume 6, Number 3*