

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, et al, 2010, *Impact of service quality, trust, and customersatisfaction on consumer loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38
- Attin, 2016, Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada starbucks bandung indah plaza (survey pada konsumen starbucks bandung indah plaza), Skripsi UNPAS.
- Bilson, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Cannon, 2008, *Dasar-Dasar Pemasaran: Pendekatan Manajerial Global*. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Catherina clara gedalia, 2015, *Pengaruh kualitas layanan dan brand image terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus monopole coffee lab surabaya)*, jurnal manajemen pemasaran petra vol. 3 no. 1
- Dutka, 1994, *Atribut –Atribut Dari Konsumen Secara Universal*, Erlangga, Glora Aksara Pertama.
- Eka Yuliana, 2016, *Pengaruh Experiential Marketing terhadap kepuasan pelanggan (studi pada wiki koffie bandung)*, e-Proceeding of Management: Vol.3, No.1
- Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harpadeles, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tans Metro Pekanbaru*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Hasan, 2014, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS
- Istiqomah, 2018, *Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening*, skripsi Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Kuncoro, 2013, *Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi*, Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Koko Sigit Wijanarko, 2014, *Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas menggunakan smartphone samsung galaxy series di kota palu*, e-Jurnal Katalogis, Vol: 2 No:7.

- Kotler, 1993, *Manajemen Pemasaran (Analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller, 2006. *Marketing Management*, Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, 2009, *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* , Salemba Empat, Jakarta.
- Mowen dan Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Erlangga.
- Octaviani, 2019, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kafe kopi miring semarang, Jurnal Udinus.
- Parasuraman, 1998, *SERVQUAL: amulti pleitem scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retaling, vol.64No,1,pp.12-40
- Prihastuti, 2017, *Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan starbucks coffee shop*, Jurnal ekonomi manajemen vo1.2 No.1
- Randini, 2018, *Analisis citra merek dan kualitas layanan starbucks coffee terhadap loyalitas pelanggan di kota bogor*, Skripsi Institut Pertanian Bogor.
- Rosita, 2015, Pengaruh experiential marketing terhadap kepuasanpelanggan swalayan sinar rahayu negara tahun 2014, Jurnal Vol: 5 No: 1.
- Riduwan dan Akdon, 2013, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Samsura, 2012, *Ngopi Ala Barista*, Penebar Plus : Jakarta
- Schmitt,1999, *Experiential Marketing*, New York, NY: Free Press.
- Schiffman dan Kanuk, 2010, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. INDEK
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.CV
- Swasta dan Handoko, 2008, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit: BPFE, Yogyakarta
- Tegarikho, 2017, *Pengaruh Dimensi Experiential Marketing terhadap kepuasan pelanggan (studi pada café bangi kopitiam bandar lampung)*, Skripsi Universitas Lampung.
- Tjiptono, 1998, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, 2001, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

Tjiptono, 2011, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta:  
Andi.