

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin, 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Batubara, Jose RL. 2010. Adolescent Development (Perkembangan Remaja). *Jurnal Sari Pediatri*, Vol 12 No 1, Juni 2010
- Ebert dan Griffin, 1995. *Consumer Behaviour*. International Edition.
- Hanurawan, Fattah, 2015. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Penerbit: PTRemaja Rosdakarya
- Herlyana, Elly. 2012. Fenomena Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Baru Kaum Muda. *Jurnal THAQÃFIYYÃT*, Vol. 13, No. 1 Juni 2012
- Fornell, C. *at al.* 1996. The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose and findings. *Journal of Marketing*. Vol. 6 (4):.6-21.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan dan Swasta, 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Kennedy, John. E; R Dermawan Soemanagara., 2006. *Marketing Communication –. Taktik dan Strategi*. Jakarta. PT Buana Ilmu Populer
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lovelock, Christoper dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Jakarta: Indeks
- Loudon, David and J. Della Bitta, 1993. *Consumer Behaviour : Concept and*
- Maslow, Abraham H. 2010. *Motivation and Personality*. Rajawali, Jakarta.
- Moleong, Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif* , Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya,. Bandung.
- Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.

- Putranto, H. 2005. *Analisis Budaya dari Pascamodernisme dan Pascamodernitas'* dalam Sutrisno, M. & Putranto, H. (eds). *Teori-Teori Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius,
- Rangkuti, Freddy, 1997. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Sinar Utama.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, konsepsi, dan aplikasi, edisi revisi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Selnes, F. 1993. An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction, Satisfaction and Loyalty. *European Journal of*
- Schiffman and Lazar Kanuk, 2000. *Costumer Behavior*, Internasional Edition,. Prentice Hall.
- Suyanto, 2007. *Marketing Strategi Top Brand Indonesia*, Yogyakarta:CV. Andi Offset.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tucker, Catherine M. 2011. *Coffee Culture:Local Experiences, Global Connections*. New York: Routledge
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tomlinson, Alan (ed). 1990. *Consumption, Identity, and Style: Marketing, meanings, and the packaging of pleasure*. London & New York: Routledge