

## DAFTAR PUSTAKA

- Adji, J., & Hatane, S. (2014). Pengaruh Satisfaction Dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1:1-10.
- Adryiani, F. (n.d). *Analisis Rantai Nilai Porter pada Starbucks Coffee Indonesia*. Retrieved September 13, 2017 from Academia database on the World Wide Web: <https://www.academia.edu/>
- Agustina, D. (2012). *Starbucks Target Buka Gerai Ke-150 Akhir Tahun Ini*. Retrieved September 10, 2017 fromTribun News database on the World Wide Web: <http://www.tribunnews.com/>
- Al Fian, J. (2016). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel AUTO 2000 Cabang Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 6, Juni 2016.
- Annisa, M. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Jasa Kurir (*Studi Kasus pada Pelanggan Pos Indonesia di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*). *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1-60.
- Bastian, D. A. (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyaitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1-9.
- Budiman, D., Naibaho, H., & Amelia. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek Starbuck Di Surabaya. *Jurnal GEMA AKTUALITA*, Vol. 2 No. 1, Juni 2013
- Chao., Ren-Fang., Tai-Chi Wu., & Wei-Ti Yen. (2015). The Influence Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Privat Karaoke Rooms in Taiwan. *The Journal of Global Business Management*, Vol. 11 No. 1, p: 59-67.
- Damayanti, C., & Wahyono. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Analisis Manajemen*, Vol. 4 No. 3, Hal. 240.
- Dennisa, E. A., & Santoso, B. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, Vol. 5, No. 3, Hal. 1-13.

- Fajriah, L. (2014). *Orang Indonesia Minum 114 Cangkir Kopi per Tahun*. Retrieved September 13, 2017 from Sindo News database on the World Wide Web: <https://ekbis.sindonews.com/>
- Faradina, R., & Amelia. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Loyalty Pada Pelanggan Starbucks di Surabaya, *Jurnal GEMA AKTUALITA*, Vol. 5 No. 1, Juni 2016.
- Firmanda, B.I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee di Bandung). Retrieved November 2, 2014 from E-Journal Universitas Telkom database on the World Wide Web: <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/>
- Jahanshahi, A., Gashti, M., Nawaser, S., & Khaksar, S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty International. *Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1, No. 7, June 2011.
- Kurniawan, W. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepercayaan Konsumen Produk Notebook (Studi Kasus Terhadap Dua Merk Notebook). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1-18
- Kurniawati, D., Suharyono., Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 14:3 – 4, September 2014.
- Kusuma, R. (2010). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 12, Desember 2015.
- Mamahit, P., Soegoto, A. S., Tumbuan, W. A. (2015). Pengaruh Brand Image, Brand Trust, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota All New Yaris Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal ...*, Vol 15, No. 5, Tahun 2015
- Mamahit, P., Soegoto, A., Tumbuan, W. (2015). Pengaruh Brand Image, Brand Trust, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota All New Yaris pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 15, No. 5.
- Milawati,. (2017). *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Mall Paris Van Java Bandung*. Universitas Kristen Maranatha.

- Nursyahfitri, S. (2014). Startegi Public Relations Starbucks Coffee Dalam Meningkatkan Brand Loyalty Melalui Program Starbucks Card (Studi Kasus di Starbucks Coffee La Piazza). *Universitas Bina Nusantara*, 1-32.
- Oktaviani, R. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta Pengguna Minuman Isotonik Merek Mizone). *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1-141.
- Prasetyo, W. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi). *Jurnal B11.2007.01325*.
- Pratama, A. (2015). Atensi, Interpretasi, dan Asosiasi Merek Logo Baru Starbucks pada Khalayak Books & Beyond Karawaci. *Universitas Esa Unggul*, 1-6.
- Putro, S., W., Samuel, H., Karina, R. & Brahmana, M., R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 2, No. 1:1-9*.
- Rahayu, Dr. (2015). The Influence of Service Quality, Trust and Brand Image toward Customer Satisfaction and its Impact to Brand Loyalty. *International Journal of Advanced Research, Vol. 3, Issue. 10, 1867 – 1873*.
- Ridhania, F. (2012). Pengaruh Citra Merek terhadap Gaya Keputusan Konsumen pada Produk Starbucks. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi, Vol. 1, No.1, Oktober 2012*.
- Rikang, R., & Dharma, P (2014). *Orang Indonesia Makin Gemar Minum Kopi*. Retrieved September 10, 2017 from *Bisnis Tempo* database on the World Wide Web: <https://bisnis.tempo.co/>
- Rimiyati, H., & Widodo, C. (2014). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 5, No. 2*.
- Rizki, T., D. (2016). Analisis Pengaruh Promosi Penjualan, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Starbucks Coffee. *Universitas Bina Nusantara*, 1-12.
- Rumekso., & Astri., A. S. (2014). Pola Hubungan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Produk Starbucks Coffee (Studi Path Analysis pada Pengunjung Gerai Starbucks Ambarrukmo Plaza Yogyakarta). *Universitas Atmajaya Yogyakarta*, 1-20.

- Safitri, I., Suharyono., & Fanani, D. (2016). Pengaruh Internasional Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. (Survei pada Pelanggan Starbucks di Tunjungan Plaza Mall Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 38, No. 2, September 2016.
- Saputri, M., & Pranata, T. (2014). Pengaruh Brand Image Terhadap Kesetiaan Pengguna Smartphone Iphone. *Jurnal Sosioteknologi*, Vol. 13.
- Setinov, R. K., & Iskandar, D. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Starbucks Indonesia Menggunakan Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Produk. *e-Proceeding of Management*, Vol. 2, No. 3, Desember 2015.
- Setyawan, B. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang), Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi *Universitas Negeri Semarang*. 1-130.
- Supriyadi dan Marlien. (2011). Analisis Kepercayaan, Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kreditur PD. BKK Dempet Kota Kabupaten Demak). *Universitas Stikubank Semarang*, 1-9.
- Supriyadi., Fristin, Y., & Indra, G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian. Studi pada mahasiswa pengguna sepatu merek Converse di Fisip Universitas Merdeka, Malang.
- Syahputra, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek (brand image) terhadap Loyalitas Nasabah Perum Pegadaian pada Perum Pegadaian Cabang Bekasi Timur (Studi pada Mahasiswa Universitas Darma Persada Jakarta), 1-155.