

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*.
- Alex, D., & Thomas, S. (2011). Impact of Product Quality, Service Quality and Contextual Experience on Consumer Perceive Value and Future Buying Intention. *European Journal of Business and Management*.
- Angin, J. P. (2009). Studi Peningkatan Loyalitas Pelanggan Ritel: Studi Kasus Toko Amelia. Tesis Pascasarjana MM. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ardhanari, M. (2008). Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* , 60.
- Ayu, Y. S., & Haryanto, B. (2009). Pengaruh Perceived Quality, Perceived Value, Brand Preference, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty Pada Repurchase Intention. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Bell, Simon J., & Andreas B. Eisingerich. (2007). The Paradox of Customer Education: Customer Expertise and Loyalty in Financial Service Industry. *European Journal of Marketing*, Vol.41: 466-486.
- Buttle, Francis (2004). Customer Relationship Management: Concepts and Tools. *Elseveir Butterworth-Heinemann*.
- Chang, Tung-Zong, & Su-Jane Chen. (1998). Marketing Orientation, Service Quality and Business Performance: a Conceptual Model and Empirical Evidence. *Journal of Service Marketing*, Vol.12, No.4.
- Chen, H. (2012). The Influence of Perceived Value and Trust on Online Buying Intention. *Journal of Computers*.
- Coffee Toffee Merangkul Komunitas. (2012, Februari). *Surabaya city guide free magazine* , pp. 5-13.
- Dean, Alison M.,. (2007). The Impact of The Customer Orientations of Call Center Employees on Customers' Affective Commitment and Loyalty. *Journal of Service Research*, Vol.10: 161-173.
- Doelhadi, E. M. (2006). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: Perspektif Psikologi Konsumen. *Fakultas Psikologi Universitas Airlangga*.
- Ghozali, I. (2004). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Grunert, K. G. (2005). Food Quality and Safety: Consumer Perception and Demand. *European Review of Agricultural Economics* , 369.
- Hair, J. R., William, C. B., & Barry, J. B. (2006). *Multivariate Data Analysis 6th Edition*. Amerika: Pearson Pentice Hall.
- Harun, H. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi: Studi Kasus PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang.
- Hasanah, E. Y. (2009). Studi Mengenai Brand Loyalty Dalam Meningkatkan Brand Equity Kartu Prabayar GSM PT.Indosat Kota Semarang. Universitas Diponegoro.Semarang.
- Johanna, M. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang: Studi Kasus Konsumen Pada Mandala Airline Semarang. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lee, W. I., & Lee, C. L. (2011). An Innovative Information and Relationship Between Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction, and Purchase Intention. *International Journal of Innovative Computing, Information and Control*.
- Lui, H.-H., & Wang, Y.-S. (2006). An examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts. *science direct* , 271-282.
- Mandasari, V., & Adhitama, B. (2011). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus XYZ. *Jurnal Generic* , 1.
- Mardalis, Ahmad. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.9: 111-119.
- Milfelner, B., SNOJ, B., & Korda, A. P. (2009). Measurement Of Perceived Quality, Perceived Value, Image, And Satisfaction Interrelations Of Hotel Services: Comparison Of Tourists From Slovenia And Italy. *University of Maribor* .
- Mokhtar, S. S., Maiyaki, A. A., & Noor, N. b. (2011). The Relationship Between Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty in Malaysian Mobile Communication Industry. *School of Doctoral Studies (European Union) Journal* .

- Munhurrun, P. R., Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*.
- Ndubisi, Nelson Oly, & Chan Kok Wah. (2005). Factorial and Discriminant Analyses of The Underpinnings of Relationship Marketing and Customer Satisfaction. *International Jurnal of Bank Marketing, Vol23: 542-557*.
- Nguyen, P. T. (2011). A Comparative Study of Intention to Buy Organic Food Between Consumers In Northern and Southern Vietnam. *AUG-GSB e-Journal*.
- Nurmiyati. (2009). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Penjualan Terhadap Citra Perusahaan: Studi Pada CV. Aneka Ilmu Cabang Cirebon.
- Pan, Y., Sheng, S., & Xie, T. (2011). Antecedents of customer loyalty: An empirical synthesis and reexamination. *Elsevier* , 150-158.
- Petkao, W. (2010). *The Relationship Between Service Quality, Product Quality, Price Fairness and Customer Satisfaction of Retail Stores in Hatyai Thailand*. Malaysia: Perpustakaan Sultanah Bahiyah.
- Prajogo, D. I. (2007). The Relationship Between Competitive Strategies and Product Quality. *Industrial Management & Data Systems* , 69-83.
- Pratiwi, D. I. (2010). Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Qin, H., Prybutok, V. R., & Zhao, Q. (2010). Perceived Service Quality In Fast-Food Restaurants: Empirical Evidence From China. *International Journal of Quality & Reliability Management* , 424-430.
- R, H. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 59-72.
- Rahma, E. S. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian: Studi Pada Pengguna Telepon Seluler Merek Sony Ericson di Kota Semarang.
- Santoso, S. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo.

- Santoso, S. (2009). *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*. PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. (1999). *SPSS: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, J. (2000). *Pintar Menulis Karangan Ilmiah - Kunci Sukses dalam Menulis Ilmiah*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business a Skill Building Approach: Fourth Edition*. United States: John Wiley & Sons, Inc.
- Shaharudin, M. R., Mansor, S. W., Hassan, A. A., Omar, M. W., & Harum, E. H. (2011). The relationship between product quality and purchase intention: The case of Malaysia's national motorcycle/scooter manufacturer. *African Journal Of Business Management* , 8163-8176.
- Siregar, S. V. (2008). Produksi, Konsumsi, Harga dan Ekspor Kopi Indonesia ke Negara Tujuan Ekspor Utama di Asia, Amerika dan Eropa. 3.
- Sun, B., & Morwitz, V. G. (2010). Stated Intentions And Purchase Behavior: A Unified Model. *Intern. J. of Research in Marketing* .
- W, D. C., & C, B. C. (2003). Question Order Effects In Measuring Service Quality. *International Journal Of Research In Marketing* , 217-231.
- Wang, Y., Lo, H. P., & Hui, Y. V. (2003). The Antecedents of Service Quality and Product Quality and Their Influences on Bank Reputation: Evidence From The Banking Industry in China. *Managing Service Quality* , 72-83.
- Widagdo, H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT.XYZ Palembang. *Jurnal Ilmiah STIE MDP* , 1.
- Widjaja, M., Wijaya, S., & Jokom, R. (2007). Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Ekuitas Merek Coffee Shops Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan* , 89-101.
- Wijaya, T. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta.
- Wu, P. C., & Wang, Y. (2011). The Influences of Electronic Word-of-Mouth Message Source Credibility on Brand Attitude . *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* , 448-472.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing* , 60.

- Aryani, M. (2013). *Chatime: Pelopor Tea Cafe di Indonesia*. Diunduh pada tanggal Januari 14, 2013, dari Bakery Magazine: <http://www.bakerymagazine.com/2013/01/05/chatime-pelopor-tea-cafe-di-indonesia/>
- Astutik, Y. (2012, Maret 5). *Diawali Iseng, Coffee Toffee Kini Beromzet Hingga Rp140 Juta*. Diunduh pada tanggal Januari 18, 2013, dari Okezone news & entertainment: <http://economy.okezone.com>
- Ayudea, F. (2012, Mei 10). *Konsumsi Kopi Naik 8 Persen Per Tahun*. Diunduh pada tanggal Januari 14, 2013, dari suaramerdeka.com: <http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/news/2012/05/10/118019/Konsumsi-Kopi-Naik-8-Persen-Per-Tahun>
- Coffee Toffee, Sedapnya Aroma Bisnis Kedai Kopi Lokal*. (2009, April 30). Diunduh pada tanggal Januari 18, 2013, dari SWA: <http://swa.co.id>
- Company History*. (n.d.). Diunduh pada tanggal Januari 14, 2013, dari Coffee Toffee: <http://www.coffeetoffee.co.id/company/history.html>
- Pratama, A. F. (2012, Agustus 29). *Indonesia Peringkat Tiga Produsen Kopi di Dunia*. Diunduh pada tanggal Januari 14, 2013, dari Tribunnews.com: <http://www.Tribunnews.com>
- Rahma, T. (2012, Januari 12). *Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Delapan Persen*. Diunduh pada tanggal Januari 14, 2013, dari Media Indonesia.com: <http://www.mediaindonesia.com/read/2012/01/12/291021/4/2/Pertumbuhan-Industri-Makanan-dan-Minuman-Delapan-Persen>
- Rakhma Sinseria 'Harumkan' Kopi Indonesia (2)*. (n.d.). Diunduh pada tanggal Januari 18, 2013, dari Wanita Wirausaha: <http://wanitawirausaha.femina.co.id>
- Rosdiansyah. (2012, Februari 27). *Tingkatkan Eksistensi Coffee Toffee di Indonesia Sasar Market Remaja, Bikin Awet Muda*. Diunduh pada tanggal Januari 14, 2013, dari LENSAINDONESIA.COM: <http://lensaindonesia.com>