

## DAFTAR PUSTAKA

- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga
- Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. BPFE.
- Johns, Ted. 2003. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Kunci Ilmu.
- Kotler, Philip. 2008. *Asosiasi Pemasaran Amerika*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta Erlangga.
- Lupiyoadi. 2001. *Service Quality dalam Pemasaran*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saladin, Djaslim. 1996. *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*. Bandung. CV. Mandar Maju.

## DAFTAR LAMAN

- Mochamad Majid. 2014. "Melihat Sejarah Bisnis JCO Donuts & Coffee".  
[www.maxmanroe.com/melihat-sejarah-bisnis-jco-donut-coffee.html](http://www.maxmanroe.com/melihat-sejarah-bisnis-jco-donut-coffee.html).  
02/11/2015. 11:43.