

## DAFTAR PUSTAKA

Andjani, I. Y., & Setianto, A. I. (2011). *Modul Praktikum Statistik 1*. Semarang: Cipta Prima Nusantara Semarang.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks> (diakses pada tanggal 12 Mei 2016)

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*, jilid 1, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, jilid 2, Edisi kedelapan, Jakarta, Erlangga.

Kotler, Philip. 2001. *Manajemen pemasaran*, Jakarta.

Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta : salemba empat.

Sukmadinata, Nada Syaodih. 2009. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Penerbit cv Alfabeta, Bandung.

Utami, Fardila Johari. 2015. *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta*.

Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PT Indeks

Waty, Indah. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.