

DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, Prasasta, 2010. *Penetrasi Segmentasi Pasar*. Surabaya : Universitas Airlangga
- Barnes, James G, 2000. *Secrets Of Customer Relationship management*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Mejia, Luis R, Gomes, dkk, 2004. *Managing Human Resource*. New Jersey: Pearson prentice hall
- Moleong, Lexy J, 2002. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Michelli, Joseph A, 2006. *The Starbucks Experience. Jakarta* : Penerbit Erlangga
- Moenir, H.A.S, 2008. *Manajemen Pelayanan umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2010. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Yoeti, Oka A, 1999. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : PT Pradnya Paramita.
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Barista>