

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Riduwan. 2005. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anggreani, N. dkk. 2019. Penciptaan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bingkai Ekonomi*, 4 (1), 1-12.
- Anwar, Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Anwar, Sutoyo. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyuddin. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Day*, 5 (1), 54-61.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Budiastari, Sita. 2012. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beton Siap Pakai Holcim di Jakarta. *Warta Semen Beton Indonesia*, 10 (1). 87-106.
- Consuegra, David Martin, Arturo Molina, dan Agueda Esteban. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in The Service Sector. *Journal of Product and Brand Management*, 16 (7). 459-468.
- Benyamin, Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks Kelompok Media.
- Dewi, Putu Sundari Aprelia dan Ni Wayan Sri Suprpti. 2018. Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek (Studi Pada Produk Smartphone Merek Oppo). *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 12 (2), 87-98.

- Espejel, Joel. et al. 2008. Consumer Satisfaction. *British Food Journal*, 110 (9), 865-881.
- Fauziah, Nadia Rizqiyatul, dkk. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*. 1-8.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling; Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit – UNDIP.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Gurbuz, Esen. 2008. Retail Store Branding In Turkey: Its Effect On Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty. *EuroMed Journal of Business*, 3 (3), 286-304.
- Harjati, Lily dan Yurike Venesia. 202015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomi*, 1 (1). 64-74.
- Hartono, Rudy. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Toko Kalimas. *AGORA*, 6 (2).
- Hidayat, Arief. et al. 2017. The Effect of Product Quality, Service Quality and Attributes Related to Service as Brand Switching Anticipation and Their Implication on Customers' Satisfaction (Empirical Study on The Customers of Clean Water in Nizam Zachman Ocean Fisheries Port Area – Jakarta). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 16 (3). 203-220.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11 (1). 59-72.
- Husna, Anandha Putri Asma. 2011. Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Citra, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Minat Mereferensikan (Studi Penelitianpada Pelanggan CV. Tria Jasa Boga Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 10 (1). 1-32.

- Iglesias, Marta Pedraja dan M. Jesus Yague Guillen. 2004. Perceived Quality and Price: Their Impact on The Satisfaction of Restaurant Customers. *International Jurnal of Hospitality Managemen*, 16 (6). 373-379.
- Irawan, Deny dan Edwin Japariato. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (2). 1-8.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Kasiri, Leila Agha. et al. 2017. Integration of Standarization and Customization: Impact on Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35. 91-97.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Lee, Yu-Je dan Kao, Peng-Hsiang. 2015. Effect of Service Quality on Customer Loyalty-A Case of Taiwanese Watson's Personal Care Stores. *Universal Jurnal of Management*, 3 (5), 187-197.
- Leliana dan Retno Tanding Suryandari. 2004. Persepsi Harga dalam Perilaku Belanja Konsumen (Studi Kasus pada Perusahaan Ritel di Surakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4 (2). 111-129.
- Lestari, Any dan Edy Yulianto. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta b3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54 (1). 74-81.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. 1 (2). 86-97.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasaa*. Edisi dua. Jakarta: Salemba Empat.

- Maria, Monica dan Mohamad Yusak Anshori. 2013. Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualita Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 6 (1). 1-9.
- Mulyono, Bayu Hadyanto. dkk. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 4 (2). 91-100.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3 (2). 181-188.
- Nilasari, Eswika dan Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13 (1). 1-12.
- Noerchoidah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) di Surabaya. *BISMA- Bisnis Manajemen*, 9 (2). 80-90.
- Nugraheni, Rini dan Comaeni Enril Ferdinan. 2013. Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki (Studi pada Pembeli-Pengguna Sepeda Motor Suzuki di Kota Solo). *Diponegoro Journal of Management*, 2 (2). 1-8.
- Nurullaila dan Andi Wijayanto. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (1), 89-97.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11 (2). 256-289.
- Prasetio, Ari. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Management Analysis Journal*, 1 (2). 1-8.
- Putri, Yulia Larasati dan Hardi Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among MAkarti*, 10 (9). 70-90.
- Rachmawati, Rina. 2014. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). *Teknobuga*, 1 (1), 66-79.

- Rahman, Arif. 2010. *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business Cara Jitu Merontokkan Pesaing*. Cetakan Pertama Jakarta: Trans Media Pustaka.
- Ratanavaraha, Vatanavongs. et al. 2016. The Complex Relationship Between School Policy, Service Quality, Satisfaction, and Loyalty for Education Tour Bus Service: A Multilevel Modeling Approach. *Transport Policy*, 45, 116-126.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktid Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Santouridis, Ilias dan Panagiotis Trivellas. 2010. Investigating The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty In Mobile Telephony In Greece. *The TQM Journal*, 22 (3), 330-343.
- Saraswati, Agung Ratih dan Ketut Rahyuda. 2017. Brand Imange Memediasi Kualitas Produk dan Harga dengan Keputusan Pembelian Smartphone Apple di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6 (6). 3252-3282.
- Sari, Farah Mutia dan Dwi Hastjarja Kustijana B. 2012. Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Pelayanan dan Trust pada Kepuasan Konsumen di Perusahaan Taksi PT. Kosti Solo. *Fokus Manajerial*, 11 (2). 183-194.
- Sari, Herviana Vidya Purnama dan Anik Lestari Andjarwati. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Biskuit Oreo di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6 (1). 1-9.
- Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2016. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1 (6). 755-764.
- Susepti, Amalia, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50 (5). 27-36.

- Suwarni dan Septina Dewi Mayasari. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16 (1). 76-84.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta
- Triantoro, Kurnia dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*. 1-10.
- Vanessa, Gaffar. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Alfabeta: Bandung
- Widiaswara, Tias dan Sutopo. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 6 (4). 1-15.
- Yu, Yi Ting dan Alison Dean. 2001. The Contribution of Emotional Satisfaction to Consumer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12 (3). 234-250.