

DAFTAR RUJUKAN

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Angipora, Marius. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bangun, Swasta. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Angsana Cipta Pratama”. *Jurnal Analisis Ekonomi Utama*. Vol. 9, No. 1. (hlm. 82-87).
- Dharma, Robby. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang”. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol. 6, No. 2. (hlm. 353-357).
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Struktural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen Edisi 2*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fauzi, Rizzal. 2018. “Pengaruh Atmosphere Café, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Loodst Coffe Tulungagung”. *Simki-Economic*. Vol. 02, No. 02. (hlm: 9-12).
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginantra, Komang Gede, dkk. 2017. “Effects of Promotion, Product Quality, Brand Image and Price on Customer Satisfaction and Brand Switching Decision”. *International Journal of Management and Economics Invention*. Vol.3, No. 12. (hlm. 1519).
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Ahli Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Halim, Peter, dkk. 2014. “The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty (Survey on Customer Brand Sharp Electronics Product at the South Kalimantan Province)”. *European Journal of Bussiness and Management*. Vol. 6, No. 29. (hlm. 165).
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*. Jakarta: Prenhallindo.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1. New Jersey: Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Principles Of Marketing*, Edisi 12. New Jersey: Pearson Education.
- Lestari, Ani dan Edy Yulianto. 2018. "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)*. Vol. 54, No. 1. (hlm. 79).
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, Aan, dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Es Mahkota di Kota Palu (Studi Pada Pelanggan Es Mahkota)". *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol. 3, No. 1. (hlm. 80-91).
- Noorhayati. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Muara Teweh)". *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 12, No. 1. (hlm: 45-28).
- Novandy, Marcellus Ivan dan Ni Made Rastini. 2018. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Ekspedisi TIKI di Kota Denpasar)". *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 7, No. 1. (hlm: 420-434).
- Nuridin. 2018. "Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variabel in PT. Nano Coating Indonesia". *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*. Vol. 4, No. 1. (hlm. 29).
- Parthady, Made Indira Sari dan I Ketut Rahyuda. 2019. "Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk dan Persepsi Harga Dengan Loyalitas Pelanggan". *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 5. (hlm. 2691).
- Priyanto, Agus Catur. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Usaha Isi Ulang Air Minum UD. Elangku di Desa Bangun Rejo Tenggarong Seberang". *E-Journal Administrasi Bisnis*. Vol. 6, No. 3. (hlm: 1016-1020).

- Randi, Muhammad, dkk. 2017. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Dua Putri di Kelurahan Matano Kecamatan Bungku Tengah". *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol. 3, No. 2. (hlm. 115-117)
- Rizwan, Muhammad, dkk. 2014. "Determinants of Customer Satisfaction and its Impact on Customer Loyalty in Nokia Brand". *Journal of Sociological Research*. Vol. 5, No. 1. (hlm. 442).
- Ruksanan, Rahma Ayu. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Herbalife di Cabang Kendari*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sari, Ni Made Desy Shinta dan I Made Jatra. 2019. "Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Denpasar". *E-Jurnal Manajemen*. Vol. 8, No. 12. (hlm. 7349).
- Sholihin dan Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Linggar Jaya.
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang dan Luh Putu Reonningrat. 2014. "Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali". *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*. Vol. 20, No. 2. (hlm. 188-193).
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wantara, Pribanus dan Muhammad Tambrin. 2019. "The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik". *International Tourism and Hospitality Journal*. Vol. 2, No. 1. (hlm. 7).
- Widayatma, Cindy Phasalita dan Sri Puji Lestari. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Rifa Kuliner Kendal)". *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*. Vol. 7, No. 3. (hlm. 36).

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonesia.

Zeithaml, V. A dan M. J Bitner. 2008. *Service Marketing*. Business Marketing Journal: Consumer Behavior. (3rd ed). New Delhi: Tata Mc Graw Hill.

