

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, J., & Samuel, H. (2014). Pengaruh satisfaction dan trust terhadap minat beli konsumen (purchase intention) di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1-10.
- Akroush, M. N., & Bushra, K. M. (2019). An intervariable approach to customer satisfaction and loyalty in the internet service market. *Internet Research*, 29(4), 772-798.
- Amaranggana, A., & Rahanatha, B. (2018). Peran kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(12), 6872-6900.
- Andreas, Caesar. (2016). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5 (5), 1-16.
- Anggraeni, D. P., dkk. (2016). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan: Survei pada pelanggan nasi rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37(1), 171-177.
- Barata, A.A. (2004). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bawono, Anton. (2006). *Multivariable analisis dengan SPSS*. Salatiga: Stain Salatiga Press.
- Chairina, R.R.L. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening: Studi pada klinik kecantikan cosmetic semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, 5 (3), 1-13.
- Falendra dan Realize. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan PT. Importir Warisan Pratama. *Jurnal Rekaman*. 4 (2), 316-328.
- Familiar, K., & Ida, M. (2015). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348-354.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen*. Semarang: UNDIP Press.
- Fernandes, A. A. R., & Solimun. (2018). The mediation effect of customer satisfaction on the relationship between service quality, service orientation, and the the marketing mix strategy and customer loyalty. *Journal of Management Development*, 37(1), 76-87.

- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwendaru, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa: Studi pada mahasiswa strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Bisnis Manajemen*, 3(1), 120-134.
- Gaspersz, Vincent. (2008). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gautama, Idris. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan realtionship marketing terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Probolabelindo di Jakarta*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hallowell, Roger. (2002). *The relationship of customer satisfaction and loyalty*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Handayani, R., & Wijayanti, H. T. (2018). Analisis kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening: Studi pada home industri frozen food. *Seminar Nasional Edusainstek*, 1-11.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS
- Irawan, H. D. (2009). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kartajaya, Hermawan. (2007). *Boosting loyalty marketing performance: Menggunakan teknik penjualan, customer relationship management dan servis untuk mendongkrak laba*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran edisi millenium jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P, & Amstrong, G. (2004). *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P, & Kevin, L. K. (2006). *Marketing manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P, & Kevin L. K. (2009). *Manajemen pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*, Edisi Pertama. Depok: Salemba Empat.
- Mabruroh, S. (2003). Membangun kepuasan konsumen dan akses loyalitas. *Benefit*, 7 (2), 167 – 175.
- Muslima & Ernawati, S. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Percetakan Pena Karya Kota Bima. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, 5(2), 129-135.

- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2005). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. (2005). *Manajemen mutu terpadu: Total quality management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, I., & Sri Hartati. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Nurullaili, N., & Wijayanto, A. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen Tupperware. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (1), 89-97.
- Pahlawan, R. M., dkk. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan perusahaan daerah air minum Kota Makasar. *Journal of Business Administration*, 3(2), 228-244.
- Peranginangin, Jasanta. (2009), *studi peningkatan loyalitas pelanggan ritel: Studi kasus Toko Amelin*. Semarang: Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.
- Rahman, G., & Rayuwanto. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening: Studi kasus pada rumah makan rocket chicken sampit. *KEIZAI*, 1(1), 39-49.
- Reynold, K., & Betty, S. (2000). *Customer's satisfaction management*. Jakarta: Nur Cahaya.
- Riyadi, Joko. (2004). *Gerbang pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Santosa, J., dkk. (2020). Peran kepuasan di dalam memediasi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Jateng cabang Purwodadi. *Excellent: Jurnal Manajemen*, 7(1), 16-24.
- Sari, N. P., & Asmar, Y. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio. *Jurnal Kapita Selekt Geografi*, 3(1), 51-57.
- Setiawan, H., dkk. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening: Studi kasus pada nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses cabang Ngaliyan. *Journal Of Management*, 2(2), 1-17.
- Simamora, H. (2000). *Manajemen pemasaran internasional*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran: Teori dan implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Teori, kuesioner, dan analisis data sumber daya*

manusia: praktik penelitian. Yogyakarta: CAPS.

- Sutisna, S. (2003). *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran jasa, prinsip, penerapan dan penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triyanto. (2011). *Eksistensi kebaya dari masa ke masa*. Yogyakarta: PT. Intan Sejati Klaten.
- Tse, O. K., & Wilton, P. E. (2000). *Visi kualitas jasa*. Jakarta: Gramedia..
- Utami, A. T., & Trenggana, A. F. M. (2016). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna Telkomsel: Studi pada mahasiswa Universitas Telkom Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(1), 671- 678.
- Wedarini, N. M. S. (2013). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Telkom Flexi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(5), 495-512.
- Wijaya, S. A., & Nurcaya Nyoman. (2017). Kepuasan pelanggan memediasi kualitas produk dan kewajaran harga terhadap loyalitas merek Mc.Donalds Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(3), 1534-1563.

