

DAFTAR RUJUKAN

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anggraeni, Dita Putri, dkk. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 37 No. 1.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Basith, Abdul, dkk. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 11 No.1
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Dennisa, Eugenia Andrea, dkk. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening”. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 5 No.5. (hlm. 1-13)
- Familiar, Kukuh, dkk. 2015. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan”. *Management Analysis Journa*. Vol. 4 No. 4.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Struktural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen Edisi 2*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitriana, fina, dkk. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Menggunakan Structural Equation Modeling”. *Jurnal Gaussian*. Vol. 2. No. 2. (hlm. 98-108).
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Gary Amstron. 2008. *Principles Of Marketing*, Edisi 12. New Jersey: Pearson Education.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Kaller. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1. New Jersey: Indeks.
- Kotler, Philip dan Kelvin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Nanda Primidya, dkk. 2014. "Analyzing The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Indonesian SMEs (Case Study on the Customer of Batik Bojonegoro Marely Jaya)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 14 No. 1.
- Leobis, Permana Honneyta, dkk. 2018. "Mediated Effect of Consumer Satisfaction on the Influences of Experiential Marketing and Product Quality on Customer Loyalty of Maybelline Cosmetic Products in Banda Aceh, Indonesia". *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. Vol.292 No. 1.
- Lestari, Ani, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 54 No. 1.
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Putro, Sandy Widjoyo, dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2. No. 1. (hlm.1-9).
- 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).
- Saidani, Basrah. 2012. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3 No. 1.
- Sembiring, Inka Janita, dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 15 No. 1.
- Sitanggang, Juwita Magdalena, dkk. 2019. "Analisis of The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatra, Medan, North sumatra, Indonesia". *American Internasional Journal of Business Management (AIJBM)*. Vol. 2 No.3. (hlm. 26-37).
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wantara, Pribanus, dkk. 2012. "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. (hal.1-9).
- Widyatma, 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).
- Yudiani,ayu.2020. Skripsi Peran Kepuasan Pelanggan dalam memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas pelanggan pada Produk Herbalife di Ayen's Club.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.

