

DAFTAR RUJUKAN

- Agusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Aryani dan Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume, 17, Nomor 2 (Hlm. 114-126)
- Assauri,Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Bernard T, Widjaja. 2009. *Lifestyle Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Bulan, Tengku Putri L. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Volume 5, Nomor 2 (Hlm. 592-602).
- Fahmi, A.H. 1999. *Pemasaran Getok Tular*. Manajemen, Me
- Gaspersz,V. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi SPSS*. Cetakan ke-4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin,Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hadi, Sulthon Abdul. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Variabel Moderasi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kopontren Al-Munawwir Yogyakarta)*. Skripsi Jurusan Manajemen Keuangan Syariah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

- Hansen dan Mowen. 2005. *Management Accounting* Buku 2, Edisi 7. Jakarta : Salemba Empat
- Hasan,Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI)
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo
- Kotler, Philip dan Keller,L,K. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kusuma, dkk. 2014. "Analyzing The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Indonesian SMEs (Case Study on the Customer of Bank Bojonegoro Marely Jaya)." *Journal of Social and Behavioral Sciences*, pp 149-157).
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* .Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus : CV. Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 2 (1), 13-22
- Nalendra, Aloysius Rangga. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun)". *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, Volume 3, Nomor 2 (Hlm. 281-288).

- Nelsen, Hengestu, dkk. (2017). “Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan”. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Volume 2, Nomor.3 (Hlm. 363-372).
- Normasari, Selvi dkk. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 6, Nomor 2
- Nugroho, Novemy Triyono. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Spedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma*, Voume 12, Nomor 02 (Hlm.. 114-122).
- Nurhayati, R. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta
- Oliver,R.L . 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective on The Customer*. New York : The McGrow-Hill, Companies, Inc
- Peng, Leong, W, Y and Qing. (2006). Impact of Relationship Marketing Tactics (RMTs) on SWithchers and Stayers in a Competitive Service Industry. *Journal of Marketing Management*.25-29
- Pinuntun, Renatus Hasto. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Distro Nimco Royal Store Yogyakarta)*. Skripsi Jurusan Manajemen, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado”. *Jurnal EMBA*, Volume 1, Nomor 4 (Hlm. 86-94).
- Purnama,Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas, Edisi Pertama. Yogyakarta. EKONISIA

- Rahmadi. 2017. “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Salbutamol Nebulus”. *Jurnal MONEX*, Volume 6, Nomor 2 (Hlm. 315-326).
- Saladin, D. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung : Linda Karya
- Samosir,Z.Z. 2005 “Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Volume 1, Nomor 36
- Schiffman,L.G & Kanuk,L,L. 2007. *Customer Behavior*. London : Prentice Hall
- Selnes, F. 1993. An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, satisfaction, Satisfaction and Loyalty. *European Journal of Marketing*. Vol. 27 (9) : 19-35
- Sembiring, Inka dkk. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT. Haryono Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 15, Nomor 1
- Siregar, Nurafrina dan Fadillah Hakim. 2017. “Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan”. *Jurnal Management Tools*, Volume 8, Nomor 2 (Hlm. 87-96).
- Sola, Kandida Indah. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Sakola Factory Outlet Jogja)*. Skripsi Jurusan Manajemen, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
- Sondakh,Conny. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*,Vol. 3 No. 1 . Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi.

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Badan Penerbit Alfabeta.
- Suwandi, Andi dkk. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo”. *JEAM*, Volume 14 (Hlm. 68-88).
- Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing
- Widayatma, Cindy Phasalita, dkk. 2018. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rifa Kuliner Kendal). *Jurnal Ilmiah*, Volume 7, Nomor 3 (Hlm. 25-38).
- Widiaswara, Sutopo. 2017. “ Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Air Minum dalam Kemasan Club di Semarang). *Journal Of Management*, Volume 6, Nomor 4 (Hlm. 1-15)
- Wijaya,T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, edisi 1. Jakarta : PT. Indeks
- Zeithaml, Valerie A, and Bitner,Mary Jo. 2000. *Service Marketing edition 1*. New York : McGraw Hill Inc,