

DAFTAR RUJUKAN

- Afnina. Hastuti, Yulia. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, Vol 9, No 1*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Pase Langsa.
- Al-Fian, Junai. 2016. *Manajemen Dan Riset Manajemen*, Vol. 5 No. 6 Tahun 2016
- Asghar Afshar, Mohammad Ali, Seyed Abbas. 2011. "Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty." Vol. 1 No. 7.
- Asih & Pratiwi. 2010. Perilaku Prosocial ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi*, Volume I, No 1. Kudus: Universitas Muria Kudus.
- Barsky, D.J. And Labagh, R. 1992. "A Strategy for Customer Satisfaction: The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly". Volume 33, Issue 5, Pages 32-40
- Budiastari, Sita. 2016. The Influence of Product Quality, Price Perception and Brand Image on Satisfaction and Customer Loyalty Holcim Concrete Readymix in Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol 7, No. 2.
- Damayanti, Cintya. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Produk "Supermi" Di Kecamatan Genuk Semarang). *Universitas Negeri Semarang*: Semarang.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ellitan, Lena. 1999. *Membangun Loyalitas melalui Customer Satisfaction dan Customer Oriented*. Kompak.
- Fauzi'ah, Siti. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*: Surakarta
- Ferdinand. Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: *Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang : B.P. Universitas Diponegoro Semarang.

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: How to learn it, How to keep it*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Hair, Joseph F., Jr., William C. Black, Barry J. Babin, Rolph E. Anderson, R., & Tatham, L. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Editio)*. Pearson Prentice Hall.
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media .
- Hermawan, Budi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Volume 4. Nomor 2.
- Hermawan, Hermawan. 2011. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 4, No. 2.
- Hidayat, R. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri. *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol : 1. no. 1.
- Hoe, Ling Chen , Shaheen Mansori. 2018. The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. *International Journal of Industrial Marketing*. Vol. 3, No. 1.
- Hussain, Riaz and Mazhar Ali. 2015. Effect of Store Atmosphere on Consumer Purchase Intention. *International Journal of Marketing Studies*.
- Hutomo, Agyl Satrio. 2010. Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi. *Jurnal Marketing*. Bekasi.
- Irawan, deny dan Edwin Japarianto. (2013) Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* . Vol. 1, No. 2, 1-8
- Ishaq, Muhammad Ishtiaq, Mazhar H. Bhutta, Asad Afzal Hamayun, Rizwan Qaiser Danish, Jahanshahi, Asghar Afshar, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, et all. 2011. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 No.7.

- Kalfiansyah, Kevin .2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Yogyakarta”. Skripsi:Universitas Islam Indonesia.
- Kotler & Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Keller. 2008. *Marketing Management*. 12th end. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gerry Amstrong. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium. Inc New Jersey: Prentice Hall Intl.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II, Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawati, Dewi, Suharyono, Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kfc Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 14 No. 2.
- Lovelock Christopher. et. Al. 2010. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- Lovelock, Christoper H. dan Lauren K. Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Maulana, Luqmanul Hakim Agung. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Universitas Mercu Buana*. Jakarta.
- Nazia Munazer Hussain. 2014. Role of Corporate Image, Product Quality and Customer Value in Customer Loyalty: Intervening Effect of Customer Satisfaction. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 4(4)89-97.

- Ningtias, Tamara Puspa. 2018. Pengaruh Produk, Harga, Dan Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pengguna Handphone Merek Samsung Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. *UIN Raden Fatah Palembang*. Palembang
- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang. *Universitas Diponegoro Semarang*. Semarang.
- Purhantara, Wahyu, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Putri, N.A., dkk. 2016. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan Switching Barrier Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2014/2015 Pengguna Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 32. No. 1.
- Rejeki, Desti Putri. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Oppo Smartphone Di Kota Malang). *Universitas Muhammadiyah Malang*: Malang
- Ropinov, Saputro. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Nusantara Sakti Demak)*. Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang.
- Sabran. Bob. 2012. *Manajemen Pemasaran*. penerbit erlangga.
- Sani, Achmad & Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Kuisisioner dan Analisis Data)*. Malang :UINMALIKI Press. Cetakan Ke-2.
- Saputro, Ropinov .2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Nusantara Sakti Demak. *Universitas Diponegoro Semarang*. Semarang.
- Sari, Rika Mawarni. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Sophie Martin Di Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Satyadharma, Arsi Artisi. 2014. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek dan Ekuitas Merek. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 3 No. 1: 12.

- Shaharudin, MR., JJ. Pani, SW. Mansor, SJ. Elias, and DM. Sadek. 2010. Purchase Intention of Organic Food in Kedah, Malaysia: A Religious Overview. *International Journal of Marketing Studies*. 2 (1): 96-103
- Sholihin, M., dan Ratmono, D. 2013. *Analisis SEMPLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Spreng, Richard A., Scott B. Mackenzie and Richard W. Olshavsky. 1996. A Reexamination of The Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing*. Vol. 60 July.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, 2004. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi,
- Ulfa, Mailani, Riri Mayliza. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang. *Jurnal Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP*.
- Yunarwanto, D. 2003. Analisis Posisi Persaingan Operator Telepon Seluler Berdasarkan Persepsi Konsumen di Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Pasca Sarjana Universitas Brawijaya*, (Online), (<http://digilib.brawijaya.ac.id/>, diakses 24 Maret 2006).