

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Fakultas Universitas Diponegoro Semarang. Semarang
- Ardiansyah, Aris. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIRU" (Studi Kasus Pada Masyarakat Ketintang Surabaya)*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Vol 2, No 3 2014
- Aryani, Dwi, & Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia Depok. Depok
- Bahrudin, Muhammad & Zuhro, Siti. 2015. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, BISNIS, Vol. 3, No. 1, Juni 2015
- Darwin, Steven & Kunto, Yohanes Sondang. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 2, No.1. Surabaya
- Dewantoro, Rofi & Farida, Ida. 2015. *Pengaruh Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tas dan Dompot Maju Jaya Promotion Home Industry*. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Semarang

Dewi, Nila Kasuma, dkk. 2012. *Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus di PT. Unilever Cabang Padang)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 3, Nomor 2, Mei 2012

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.

Haryanto. Resty Avita. 2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mc Donald's Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulagi Manado. Manado

Hermawan, Budi. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul*.

Ikasari, Ajeng Utami, dkk. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2013. Semarang

Irawan, Deny & Japarianto, Edwin. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya*. Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra Surabaya. Surabaya

Kotler, Philip, 1993, *Marketing, Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.

- Kusumawati, Andriani. 2011. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (MATOS)*. Vol 3, No. 1. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Malang
- Lenzun, J, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado
- Lianti, Firmi. 2015. <http://firnilianti.blogspot.co.id/2015/06/kepercayaan-definisi-dan-jenis.html>
- Maima, Rizka. 2012. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Ulang*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Semarang
- Navisha, Calya Puri. 2017. <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-loyalitas-pelanggan-atau-konsumen/13626>
- Normasari, Selvy, dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Vol. 6 No. 2. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Malang
- Nugroho, Adi Wahyu, & Sudaryanto, Budi. 2013. *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi di Hira Cargo Cabang Semarang)*. *Dipenogoro Journal Of Management*, Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013, Halaman 1-9
- Ogi, Imelda, dkk. 2015. *Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post*. *Jurnal EMBA* Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 1041-1050

- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 86-94
- Prahastuti, Lina. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Semarang
- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Semarang
- Raharjo, Irfan Listyono. 2015. *Analisis Pengaruh Harga, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada J.Co Donuts & Coffee Java Mall*. Skripsi. Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Semarang
- Ramenusa, Oktaviani. 2013. *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. DGS Manado*. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1193-1202
- Sampelan, Angelia Gabriela. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Kosnumen Pada Kawan Baru Mantos Manado*. Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.170-179
- Saputro, Ropinov. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak)*. Skripsi. Fakultas Universitas Diponegoro Semarang. Semarang

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Bogor

Sussanto, Herry & Damayanti, Wido. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1 Vol. 13, April 2008

Weenas, Jackson R.S. 2013. *Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*. Jurnal EMBA, Vol.1, No.4, 607-618

Widiyanto, Toto. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Gema Air Masindo*. Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi, Volume 2, No. 1, Februari 2018: Page 64-71

