

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F., 2015. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Home Industry Moshimoshi Cake Samarinda)*. eJournal Administrasi Bisnis, Volume 3, Nomor 1, 244-258.
- Ali, Hasan, 2009. *Marketing Edisi Terbaru*, media pressindo, Yogyakarta.
- Alma, Buchari, 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. ALFABETA, Bandung.
- Amstrong, Gary & Philip Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Penerbit Prenhalindo: Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Edisi 2. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Budiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- Bulan, Lindung, 2016. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Agen Kota Langsa*”. Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 5, No. 2, November 2016. Hal 592-602.
- Enggel, Blackwell, Miniard.1994. *Prilaku Konsumen (terjemahan)*.Edisi Enam. Jilid Pertama. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gea A. A. 2016. *Personal Integrity and Leadership*. Humaniora, 7 (3), 359-369
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Erlangga: Jakarta.

- Gunawan, R., Siagian, 2019. *Pengaruh Marketing Mix (Product, Price, Place, dan Promotion) Terhadap Brand Preference Pada J.Co Donuts & Coffee di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 6, No 2
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*". Penerbit Cv. Alfabeta, Bandung.
- Išoraitė, Margarita, 2016. *MARKETING MIX THEORETICAL ASPECTS. Department of International Business, Vilniaus kolegija/University Applied Sciences, LITHUANIA . Internasional Journal of Research Granthaalayah. Vol 4 june 2016.*
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen*. 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller,. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 1. Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip pemasaran (terjemahan)*. Edisi 12. jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Lamb, Hair, Mc Daniel. 2001. *Pemasaran (terjemahan)*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Pertama. Salemba empat, Jakarta.
- Lestari, Ani. dan Edy Yulianto. 2018. *“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)”*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 54 No. 1 Januari 2018.
- Lovelock, Christophor. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa cetakan ke-2*. Indeks
- Maskur, dkk. 2016, *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)”*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia, Vol. VI, No. 2, Desember 2016, Hal 212-221.

- Mauludin, Hanif. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Mawarni, Iga dan Haerudin. 2018. “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang*”. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ilmiah Unimus* Vol. 15 No. 1.
- Mowen, John C., dan Minor M. 2007. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Octavia, Ria. 2019.” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung*”. STIE Al-Madani. Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 13 No. 1 April 2019. Hal 35-39.
- Pangaila, A., Worang, G., dan Wenas, S. 2018.” *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-ride di Kota Manado)*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen. *Jurnal EMBA* Vol. 6 No. 4 September 2018, hal 2778-2787.
- Pamariadinata, Frieska, 2008, “*Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada radio Trax fm Semarang)*”, Skripsi Tidak Dipublikasi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Porter, M. E. 1985. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance* (1st ed.). New York, NY: Free Press
- Sally Fangessa. 2017 “*Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pt. Citra Mandiri Sejati*.”Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra. *Jurnal AGORA* Vol. 5, No. 1-2017
- Santoso, Singgih. 2002. *Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Sari, Purnama, dan Lestari Andjarwati. 2018 ” *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya*” Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 1-2018*.

Sidharta, Iwan dan Kurniawan, Pebi 2016. *SERVQUAL on Brand Image and Relationship Equity*. eJournal International Review of Management and Marketing, 2016, 6(4), 866-871.

Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Erlangga, Jakarta.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research and Development*, Alfabeta. Bandung.

_____. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.

Suwardi, 2019. *Peran Mediasi Pengakuan Komunitas Desa Yang Berintegritas, Atas Kekuatan Pengaruh Sinergi Finansial dan Sinergi Operasional Terhadap Keunggulan Kinerja Keuangan Bank*. Penerbit Yoga Pratama. Semarang

Tjiptono, Fandy dan Diana A. 2016. *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Edisi satu. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cv Andi Offset. Yogyakarta.

_____, 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Cv Andi Offset. Yogyakarta.

_____, 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Cv Andi Offset. Yogyakarta.

Universitas Muhammadiyah Semarang, 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Pelaksanaan Ujian Akhir*. Universitas Muhammadiyah Semarang, Manajemen S1.

Widiyanto, Joko. 2010. "SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian". BP-FKIP UMS. Surakarta.

Winata, Andri dan Faqri, Ahlul. 2017."Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa TerhadapLoyalitas Pelanggan Hotel Emersia di Bandar Lampung". Jurusan Manajemen-Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Jurnal Manajemen Megister, Vol 03, No 12 Juli 2017, Hal 133-149

Zahrah, Nabila, dkk. 2017," Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Bandung". Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Telkom, e-Proceeding of Management, Vol. 4, No. 3, Desember 2017, Hal. 2187-2194.

