

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Bakkara, Arfiyanti., dan Edwin Agung Wibowo. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Provider XI Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan Batam. *BENING*, Vol.3 No.1, Hal.74-86.
- Cardia, Daniel I Nyoman Renatha., I Wayan Santika., dan Ni Nyoman Rsi Respati. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, Vol.8, No.11, Hal:6762-6781.
- Ferdinand, Augusty. 2013. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hamdi, Asep Saepul., dan E. Baharuddin. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : Penerbit CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Hawkins, D.I., dan Mothersbaugh, D.L. 2013. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. McGraw-Hill, Irwin.
- Heriyanto, Dedy., dan Fullchis Nurtjahjani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Cap Jempol Ponsel Malang. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.3 No.1, Hal.316-321.
- Indriantoro, Nur and Bambang Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen..* Yogyakarta: BPFE.
- Janrols, Viola Syukrina E. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Di Lingkungan Pelajar. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, Vol.5 No.2, Hal 20-25.

- Kartikasari, Yunita., Apriatni EP., dan Bulan Prabawani. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang). *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, Vol.4 No.3, Hal.1-7.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2012. Alih Bahasa : Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Indeks.
- Laksana, Fajar. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lestari, Natalia Puji., dan Agus Hermani. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Hal.1-10.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Noorhayati. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Muara Teweh). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol.12 No.1, Hal.1-11.
- Paendong, Silfrany., Jantje L Sepang., dan Agus Supandi Soegoto. 2018. Pengaruh Pengalaman Penggunaan Produk, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Kawangkoan. *Jurnal EMBA*, Vol.5 No.3, Hal.3498-3507.
- Pardede, Ruly Frans., dan Hamdy Hadi. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Merek dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok. *Jurnal Manajerial*, Vol.9 No.1, Hal.21-30.
- Peter, J. Paul., dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prinoya, Rangga Wenda., dan Idris. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Paparabun Perfume. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik*, Vol.3 No.2, Hal.1-13.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ratnasari, Ina., dan Edy Suswardji. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fungsida PT. Bayer Cropscience Pada Para Petani Di Kecamatan Rawamerta. *Jurnal Manajerial*, Vol.15 No.1, Hal.87-96.
- Saladin, Djaslim. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*, CV. Linda Karya, Bandung.
- Siregar. Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Solomon, Michael. R. 2015. *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*, 11th Edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Swastha, Basu Dharmesta., dan Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI.
- Universitas Muhammadiyah Semarang, 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Pelaksanaan Ujian Akhir*. Universitas Muhammadiyah Semarang, Manajemen S1.
- Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.