

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Septian Aryamti, & AMA Suyanto (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. ***Jurnal e-Proceeding of Management, Vol.6, No.1 (131-138)***
- Andri Winata & Isnawani Ahlul Fiqri (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia di Bandar Lampung. ***Jurnal Management Magister, Vol.3 No.2 (133-149)***
- Elinawati Susi Mentari Sinurat, Bode Lumanauw & Ferdy Roring (2017). Pengaruh Inovasi Produk Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. ***Jurnal EMBA, Vol.5 No.2 (2230-2239)***
- Emil Salim, Andri & Mondra Neldi (2019). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Harga dan Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Bisnis Smartphone. ***Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol.13 No. 2 (73-83)***
- Fitri Rahmadani, I Made Suardana & Hengki Samudra (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada UD. Eva Group Mataram. ***Jurnal Ilmiah, Vol.16 No.1 (123-135)***
- Ghozali, I. (2009). ***Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS***. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gloria J. Tamon, Silvy L. Manday, & Rudy S. Wenas (2019). Strategi Promosi, Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota (Studi pada Konsumen Mobil Toyota di Manado). ***Jurnal EMBA, Vol.7 No 1 (701-710)***
- Keller, K. L. (2003). ***Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity***. 2nd Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Keller, K. L. (2003). ***Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity***. 3rd Edition. Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2005). ***Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian***. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. 13th Ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & K.Lane, K. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Jilid Dua. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. 14th Ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kukuh Familiar & Ida Maftukhah (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Vol.4 No.4.(2252-6552) <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Kusumasasti, Ika, 2017, Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffe Shop. *Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 22, No. 2, Oktober 2017: 123 – 129*
- Putu Sundari Aprelia Dewi & Ni Wayan Sri Suprapti (2018) Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan yang Dipengaruhi oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek (Studi Pada Produk Smartphone Merek Oppo). *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.12, No. 2, (87-98)*. <https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK.2018.v12.i02.p01>
- Ratna Ekawati & Nida Tasri (2019). Meningkatkan Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Produk dan promosi Penjualan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akutansi, Vol. 2 No.2 (1221-1228)*
- Riduwan dan Sunarto. (2013). *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riny Herliyansyah (2018). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. *Skripsi UI*. Yogyakarta
- Shartykarini, Shary, 2016, Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru), *Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, Nomor 1, Februari 2016*

- Sugiyono (2016). **Metode Penelitian kombinasi (Mix Methods)**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B**, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Tomida, Merinda, 2016, Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi, **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 7, Juli 2016, ISSN : 2461-0593**
- Yulia Larasati Putri & Hardi Utomo (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). **Jurnal Among Makarti, Vol.10 No.19 (70-90)**
- Swastha, Basu 2002. **Azas-Azas Marketing**, Yogyakarta: Liberty.
- Mardalis, Ahmad. 2005. **Meraih Loyalitas Pelanggan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.9 No.2, Desember 2005.**
- Irawan, Deny dan Japariato, Edwin. (2013), “ Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intevening Pada Pelanggan restoran Por Kee Surabaya”, **Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. I, No. 2, 1-8.**
- Sellyana Junaidi dan Basu Swastha Dharmmesta, 2002, ”Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek”, **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vo. 17, No. I, 91-104.**
- Barnes, James G., 2003, Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan, alih bahasa : **Andreas Winardi, Andi Offset, Yogyakarta.**
- Mowen. J.C & Gates, R. 2002. Perilaku Konsumen **jilid I (Edisi 5)**. Jakarta; Erlangga.
- Wells, William, John Burnett, and Sandra Moriarty. 2000. Advertising: Principles dan Practise.Fifth Edition. **Upper Sadle River.New Jersey: Prentice-Hall International Inc.**