

DAFTAR PUSTAKA

- Andespa, R. (2011). Menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan desain produk harapan pelanggan. *Jurnal sekolah tinggi ilmu ekonomi riau*.
- Cadotte, E. W. (1987). *Expectations and norms in models of consumer satisfaction*. Journal of marketing vol 24 no 3
- Djarwanto. (1994). *Petunjuk teknis penyusunan skripsi*. yogyakarta: BPFE UGM.
- Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience*. Journal of Marketing Vol 56 (January).
- Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience*. Journal of Marketing Vol 56 (January).
- Hilam Ardian Putra, (2017), “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada pelanggan PT. Lontar media digital printing Semarang)*”, Diponegoro journal of social and political tahun 2017, hal 1-8
- Hilam Ardian Putra, (2017), “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada pelanggan PT. Lontar media digital printing Semarang)*”, Diponegoro journal of social and political tahun 2017, hal 1-8
- hariyanto, D. (2013). *Analisa pengaruh kualitas layanan, brand image dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening konsumen kedai deja-vu Surabaya*. Jurnal Manajemen pemasaran Vol 1 No 1.
- Ghozali, Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indah Dwi Kurniasih, (2012), “*Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui variabel kepuasan (Studi pada bengkel Ahass 0002 Astra Motor Siliwangi Semarang)*” Jurnal Administrasi Bisnis Volume 1 Nomor 1
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo Jilid 2 edisi milenium.

- Mauluddin, h. (2010). *Marketing research : panduan bagi manajer , pimpinan perusahaan dan organisasi*. Jakarta elex media komputindo.
- Nina Kurniasari, (2012), “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan, kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Laundry Keneling Semarang*”, Jurnal Mahasiswa Q-Man.
- Normasari, s. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survey pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelagi Malang)*. Jurnal administrasi bisnis vol 6 no 1.
- Rangkuti, F. (2013). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saladdin, D. (2011). *Intisari pemasaran dan unsur unsur pemasaran*. bandung: linda karya.
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen*. yogyakarta: Kencana Media Grup
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Afabeta.
- teven Darwin, (2014), “*Analisis pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggandengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel Intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia*”, Jurnal Strategi Pemasaran Vol 2 No.1.
- sukotjo, B. S. (2002). *Pengantar bisnis modern* . yogyakarta: Liberty
- sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran teori dan implementasi*. andi offset
- Taylor S.A and Baker, T. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in formation of consumers. *Journal of retailing*, 163-178.



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa