

DAFTAR REFERENSI

- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. (Terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bulan, T. P. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602.
- Dharmesta, & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern* (2nd ed.). Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 1–30. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32528/jmbi.v2i1.59>
- Kotler, P. (2015). *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (11th ed.). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Amstrong. (2014). *Principles of Marketing: Global Edition* (15th Editi). England: Pearson.
- Kumadji, P. S. S., & Abdillah, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Coffe Shop Starbucks di Surabaya dan Kuala Lumpur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(1), 1–30.
- Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav . A , Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54(1), 74–81.
- Lovelock, C., & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Rizky, M. F., & Yasin, H. (2014). Pengaruh Promosi dna Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan. *Jurnal Manajemen & Binsis*, 14(2), 135–143.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 102. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumadji, P. (2006). *Kamus Ekonomi*. Jakarta: Wacana Intelektual.
- Tjiptono, F. (2014). *Prinsip Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.