

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. (2013). *Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *JOURNAL OF MANAGEMENT, Issn 2337-3792*.
- Febrianingtyas, M., Arifin, Z., & Fanani, D. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Survey pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 9(2), 1–10.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi Delapan)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty (Edisi Revi)*. Jakarta.
- Griffin, R. W. (2012). *Management*. USA: South-Western College Pub.
- Hair. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hasan, A. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut: Word of Mouth Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Herdianti, Y. (2016). *Pengaruh Fitur Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Toyota Etios Valco di Provinsi DKI Jakarta*. <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>
- 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*.
- Jonathan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kalalo, R. E. (2013). Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1553–1561.
- Kotler, P. (2015). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 (11th ed.)*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Amstrong. (2014). *Principles of Marketing : Global Edition (15th EDITION)*. England: Pearson.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management (Edition 14)*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Lembang, R. D. (2010). Analisis Engaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro. *Diponegoro Business Review*, 1(1).
- Lesmana, R. (2017). Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa Berikut ini data penjualan PT . Radekatama Piranti Nusa Tahun 2013 dibawah ini: Data Jumlah penjualan Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2013- 2017 Jenis Keluhan / Complaint Tahun Ketepata. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115–129.
- Nurdiansyah, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk sepatu olahraga merek Adidas di Bandar Lampung*. Universitas

Lampung.

Oliver, R. L. (2010). *Customer Satisfaction*. Wiley, 1(1).
<https://doi.org/doi.org/10.1002/9781444316568.wiem03008>.

Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2013). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2013). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.

Rizan, M. (2015). Pengaruh Citra Merek dan Kualias Produk terhadap Keputusan Pembelian (studi banding konsumen Indomie dan Mie Sedap). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 1–22.

Setyowati, E., & Wiyadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Pemediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 1–20.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (4th ed.). Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.

Swastha, B., & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Erlangga, Indonesia.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi Delapan)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Depot Mie Pangsit Jember). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 1.

Laila, U. N., Rachma, N., & Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi kasus pada pelanggan Mc'd MT Haryono Malang). *E-JRM*, 6(2), 1–10.

Rasyid, H. al. (2017). Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 1–10.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi Delapan)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan

- Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Depot Mie Pangsit Jember). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 1.
- Laila, U. N., Rachma, N., & Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi kasus pada pelanggan Mc'd MT Haryono Malang). *E-JRM*, 6(2), 1–10.
- Rasyid, H. al. (2017). Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 1–10.
- Setyowati, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediiasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 102. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.