

DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, Tulandi Riry dkk, 2015. “Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post”. *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 2 Juni 2015, hal. 1041-1050.
- Aryani, Dwi. 2010. “Pengaruh Persepsi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17 No.2 2010.
- Babin, Zikmund. 2011. *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Edisi Kesepuluh. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- Familiar, Kukuh dan Maftukhah, Ida, 2015. “Pengaruh Kualitas Produk, dan Persepsi kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan”. *Management Analysis*, Journal 4.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Model Persamaan Struktural dan Aplikasi dengan Program. Amos 21*
- Ghozali, Imam. 2014. *Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit-UNDIP.
- Hair et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition. Pearson Prentice Hall.
- Hidayat, Rachmad. 2009. “Pengaruh Persepsi kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. (Vol. 11 No. 1 Maret 2009).
- Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan 3. CV Alfabeta. Bandung.
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*, Global Edition. Unite State: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat. Jakarta.
- Malik, M. E., Ghafoor, M.M., and Iqbal, H.K. 2012. “Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector”. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3.23.
- Miswanto, Angelia, Yessi Ria. 2017. “The Influence Of Service Quality And Store Atmosphere On Customer Satisfaction.” *JMK*, VOL. 19, NO. 2.

- Patil, Dattajirao Y. 2014. "Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Store Loyalty of Customers of Organized Retail Stores," *Asian Journal of Multidisciplinary Studies* ISSN: 2321-8819 (Online) Volume 2, Issue 11.
- Sembiring, Inka Janita dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi kualitas pelayanan Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15 No. 1 Oktober 2014.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sukirno, Zakaria dan Poerwanto. 2014. *Komunikasi Bisnis*. Penerbit. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan pemasaran*. Yogyakarta: Caps.
- Suwandi dkk. 2015. "Pengaruh Persepsi kualitas pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas PelangganPos Ekspres di Kantor Pos Bondoso dan Situbondo". *JEAM* Vol. XIV April 2015.
- Tu, Yu-Te, Chin-Mei Wang, Hsiao-Chien Chang. 2012. "Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan." *Journal of Social and Development Sciences*, Vol. 3, No. 1, pp. 24-32
- Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit: Andi. Yogyakarta.
- Widiaswara, Tias dan Sutopo. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang)." *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 6, Nomor 4, Tahun 2017
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, Kano* Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta Barat: PT INDEKS