DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.

Ghanimata, Fifyanita & Mustafa Kamal. 2013. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian, Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang. *Diponegoro Journal Of Management***,** Volume 1, Nomor 2. Hal. 20-41.

Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.

Hair et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edit ion. *Pearson Prentice Hall.*

Hakim, Arman dan Yudha Prasetyawan. 2009. *Perencanan & Pengendendalian Produksi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Hamdani, A dan Rambut Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

Hurriyati, Ratih. 2009. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung.

Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.

Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Karki, Dipesh dan Ail Panthi. 2018. A study on Nepalese Restaurants in Finland : How Food Quality, Price, Ambiance and Service Quality Effects Customer Satisfaction. *IJBM*. Vol. 2 No. 4. Hal. 41-56.

Kotler, Philip & Amstrong, Geri. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Indeks.

Mardalis, Ahmad. 2009. *Meraih Loyalitas Pelanggan.* Jakarta : Balai Pustaka

Margono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Masruri, Muhammad. 2009. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis.*Vol 2 No 1: 45-52.

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, L.J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK.

Sembiring, Inka Janita dan Suharyono, dkk., Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 15, hal. 96-121.

Shaharudin, R., Mansor, S., Hassan, A., Omar, W., and Harun, H., 2011. The relationship between product quality and purchase intention: The case of Malaysia's national motorcycle/scooter manufacturer, *African Journal of Business Management*, 5(20),8163-8176.

Shartykarini, Shary., Riza Firdaus dan Rusniati. 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, hal. 30-57.

Situmorang. 2009. *Bisnis: Perencanaan dan Pengembangan*. Medan: USU Press.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. Alfabeta.

Suharyono, Dewi Kurniawati dan Andriani Kusumawati, 2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14 : 3 – 4.

Swasta, Basu., Dharmesta dan Irawan. 2009. Manajemen *Pemasaran Modern.* Liberty. Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, Gregorius Candra dan Dadi Andriana. 2009. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta, Andi.

Weenas, Jackson R.S., 2013, Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4, p. 607-618.

Wijayanto, Bebet, Apriatni Endang P. dan Sari Listyorini. 2013. Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Loyalitas Konsumen Di Supermarket Sri Ratu Peterongan. *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Tahun 2013. Hal. 1 – 10. UNDIP. Semarang.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. 2013. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol. 52 (April), pp.35-48.

Zins, A.H. 2015. Relative attitudes and commitment in customer loyalty models: Some experiences in the commercial airline industry, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 12, No. 3, pp. 269 – 294.

_____, 2018. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.