

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anggraeni. 2016. 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.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Ekonomi Teknologi*. Vol. 6 No. 2: 1-11.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gaffar, Vanessa. 2011. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hair, et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States: Pearson
- Hakim, Arman dan Yudha Prasetyawan. 2010. *Perencanaan & Pengendalian Produksi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hami, Moch Luthfi, dkk. 2016. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna sepeda motor Honda Vario all variant di service center Honda AHASS Sukma Motor Jalan Sigura-gura Barat Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 39, No. 1: 81-89.
- Haris, Dani. Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *Jurnal Manajemen*. Vol 2, No. 2: 1-18.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Hoe, Ling Chen dan Shaheen Mansori. 2018. The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering

- Industry. *International Journal of Industrial Marketing*. Vol. 3, No. 1: 20-35.
- Ihsaen. 2017. The Influence of Customer Value toward Customer Satisfaction in Jababeka Fedex. *International Journal of Industrial Marketing*. Vol. 5, No. 1: 21-29.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Irawan, H. 2010. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Koko, Sigit 2016. 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 dan Amstron, Geri. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kurniawati, dkk. 2016. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 3, No. 1: 1-12.
- Lestari, Ani dan Edy Yulianto. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 54, No. 1: 74-81.
- Lupiyoadi dan Hamdani, A. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardalis, Ahmad. 2010. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Margono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Masruri, Muhammad. 2010. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 2 No 1: 45-52.
- 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, 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, No. 1. hal. 96-121.

Stantia, Yesi Agustin. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada Di Cv. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol 4, No. 1: 21-35.

Putro. 2016. 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.

Putri, Anindya dan Tri Astuti. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang). *Jurnal Manajemen*. Vol.6, No. 2:1-10.

Shartykarini, Shary., dkk. 2017. 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. 2010. *Bisnis: Perencanaan dan Pengembangan*. Medan: USU Press.

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

Swasta, Basu., Dharmesta dan Irawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.

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

Woodruff, R.B. 2016. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 25, No. 2: 139-153.

Zeithaml, V.A., et al. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed*. Mc.Graw-Hill. Boston.

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.

