

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, Yulia Hastut, 2018, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol 9, No 1 Januari 2018
- Ahmad Saifalddin Abu-Alhaija, Raja Nerina Raja Yusof, Haslinda Hashim and Nor Siah Jaharuddin, 2018, Determinants of Customer Loyalty: A Review and Future Directions. *Journal of Basic and Applied Sciences* Vol 12(No 7): pages 106-111.
- Anderson, 2018, Customer satisfaction, productivity and profitability : between goods and services”, *Marketing Science*, Vol.16 (2) : pp. 129-145.
- Angipora, 2016, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arif, 2018, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2013, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi 1. Cetakan ke-12. BPFE, Yogyakarta.
- Bandar Khalaf Alharthey, 2019, Impact Of Service Quality On Customer Trust, Purchase Intention And Store Loyalty, With Mediating Role Of Customers’ Satisfaction On Customer Trust And Purchase Intention: Study Of Grocery Shopping British. *Journal of Marketing Studies (BJMS)* Vol. 7, Issue 2, pp.40-61.
- Bitner, 2012, *Service Marketing* (3 rd ed.), Tata. McGraw Hill, New Delhi.
- Budi Wahyono, 2016 Pendidikan Ekonomi, Pengertian Keputusan Pembelian <https://kminoz.wordpress.com/2017/10/15/> ( diakses : 31 Maret 2019 08:00)
- Dani Hari dan Henny Welsa, 2018, Kualitas dan Desain Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta), *Upajiwa Dewantara* VOL. 2 NO. 2 Hal 1-15.
- Engel et al, 2018, *Consumer Behaviour. Mason: Permissions*. Department, Thomson Business and Economics
- Eugenia Andrea Dennisa, Suryono Budi Santoso, 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening, *Diponegoro Journal Of Management* Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016, Halaman 1-13
- Fandy Tjiptono, 2017, *Manajemen Pelayanan Produk*, Andi, Yogyakarta.

- Gaspers, 2015, *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*?. Cetakan Pertama, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, 2019, *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi ke 7. Badan Penerbit. UNDIP , Semarang
- Giese & Cote, 2018, *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction* Volume 2000 No. 1 Available
- Gilaninia, Shahram., Shirsavar, H. Alipour dan Pournaserani, Amir, 2018, Investing The Influence of Relationship Marketing on Purchase Intention. *Trends in Social Science*, 4(1), 1-11.
- Gitosudarmo, Indriyo Gitosudarmo, 2014, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, BPFE
- Griffin, 2020, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Jasella Handayani, Derriawan Derriawan, Tyahya Whisnu Hendratni, 2018, Pengaruh desain produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya pada kepuasan konsumen Shopping Goods, *Journal Business and Banking*, Vol 1 No 2. Hal 1-13.
- Kotler dan Armstrong, 2017, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, 2017, *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2019, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid. Dua. Erlangga, Jakarta
- Lovelock, Christopher, 2018, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa. Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Majid Aziz, 2017, Identifying The Customer Satisfaction Factors In Furniture Market Economics, *Management and Sustainability*, Issue Year Issue No: 1, Page Range: 6-18
- Muhammad Riyan Fauzi, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen, *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 11, 2019 : 6741-6761 ISSN : 2302-8912.

- Payne, 2018, *Services Marketing Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Peter dan Olson, 2016, *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Erlangga, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2016 *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rochim Sidik, 2020, Analisis Kualitas dan Desain Produk terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Sofa di Gresik, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 1. No.2 Hal1-10.
- Rosnani, 2018, *Perancangan Produk*, Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Shaheen Mansori, 2018, The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry International Journal of Industrial. *International Journal of Industrial Marketing* ISSN 2162-3066, Vol. 3, No. 1, pp1-16.
- Simamora, 2012, *Riset Pemasaran*, Gramedia Utama, Jakarta.
- Sudaryono, 2014, *Dasar-Dasar Evaluasi Pembelajaran*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sumawardani, Pmaria M Minarsih, M Mukeri Warso, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak pada Peningkatan Penjualan di Percetakan Teaching Factory Gradasi Semarang, *Journal of Management* Vol.2 No.2 , Hal 1-17.
- Sutisna, 2013, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Suyanto, 2017, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Suyanto, 2017, *Marketing Strategy*, Andi Offset, Yogyakarta..
- Tese dan Wilson, 2013, *Kepuasan Pelanggan*, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten, Gramedia, Jakarta.
- Wilkie, 2015, *Consumer Behavior (third edition)*. John Willey & Sons, Inc, New York.