

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Adi. 2017. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada Perusahaan A-36. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*.
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fajar, Muhammad Ibnu & Rahman, Hasibuan. 2016. Pengaruh Kualitas layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. *Jurnal EKonomi* Vol. 3 No.2.
- Ferdinand, Augusty. 2016. *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. 2012. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Konsumen*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hair, Jr et.al. 2012. *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States : Pearson
- Hakim, Arman dan Yudha Prasetyawan. 2012. *Perencanaan & Pengendalian Produksi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hamdani, A dan Rambut Lupiyoadi. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2012. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas pelanggan*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Irawan, H. 2012. *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.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangiring, Hengki. 2018. Pengaruh Kualitas layanan dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan. *Jurnal EK&BI*, Volume 1, Nomor 2 Desember 2018. Sekolah Tinggi Akuntansi Manajemen Indonesia
- Mardalis, Ahmad. 2012. *Meraih Loyalitas pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Margono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Masruri, Muhammad. 2012. Membangun Kepuasan pelanggan Melalui Kualitas layanan di Metrodata Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 2 No 1: 45-52.
- Moenir, A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moha, Sartika & Loidong, Sjendi. 2016. Analisis Kualitas layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA 577* Vol.4 No.1 Maret 2016.
- Moleong, L.J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, Kuku. 2018. Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Manajemen Pemasaran: Uniersitas Mercu Buana.
- Romansya, Aldo Fitria. & Hidayat, Imam. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran, Promosi Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pembelian dan Keputusan Pembelian Pada Kupunya Rumah Mode. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6. No 4.
- Schiffman dan Kanuk. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK.

- Sembiring, Inka Janita dan Suharyono, dkk., 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan pelanggan dalam Membentuk Loyalitas pelanggan (Studi pada Konsumen Mcdonald's Mt.Haryono Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 15, hal. 96-121.
- Shaharudin, R., Mansor, S., Hassan, A., Omar, W., and Harun, H., 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.
- Shartykarini, Shary., Riza Firdaus dan Rusniati. 2016. 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. 2012. *Bisnis: Perencanaan dan Pengembangan*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. Alfabeta.
- Suharyono, Dewi Kurniawati dan Andriani Kusumawati, 2016. Pengaruh Citra toko Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14 : 3 – 4.
- Sulistiyono, Ari Budi. 2012. Pengaruh Kualitas layanan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap. *Skripsi*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Swasta, Basu., Dharmesta dan Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Candra dan Dadi Andriana. 2012. *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 layanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4, p. 607-618.
- Wibisono, Dermawan & Khasanah, Afidatun. 2016. Pengaruh Tata Letak Fasilitas terhadap kepuasan dan keputusan Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Whindham Suraaya.. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Wijayanto, Bebet, Apriatni Endang P. dan Sari Listyorini. 2013. Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Loyalitas pelanggan 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. 2016. 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.

_____,2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.

