

## DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, Muhammad H. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Lembang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
- Griffin, Jill. 2003. *Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sudharto P. 2007. *Perilaku Konsumen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jatmiko, Rohmat D. 2012. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Antecedent Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 01. <https://doi.org/10.22219/jmb.v2il.1484>
- Khoirunnisa, Arifatu A. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Semarang Melalui Kepuasan Konsumen". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 10, No. 1, hlm. 672-680. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29180>
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga
- Krisjayanti, Monika. 2018. "Pengaruh Suasana Toko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan ICOS Cafe)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 7, No. 3, hlm 226-236. <https://doi.org/10.14710/jiab.2018.20980>
- Lestari, N. P. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 4, hlm. 11-20. <https://doi.org/10.14710/jiab.2017.17200>
- Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9, No. 2. <https://10.23917/benefit/v9i2.1217>
- Marliani, Indah P. 2018. "Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk The Body Shop (Studi Kasus Pada Pelanggan The Body Shop Semarang)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 7, No. 3, hlm. 323-330. <https://doi.org/10.14710/jiab.2018.21007>
- Maulana, Nuryan D. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Penyet Kuah Pada Rumah Makan*

*Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Nainggolan, N. T., & dkk. 2020. *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Cetakan 1. Oktober 2020. Yayasan Kita Menulis.

Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian* (R. Sikumbang (ed.)). Ghalia Indonesia.

Pradhana, Adhika. 2015. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Lunpia Mbak Lien Semarang)." *Jurnal Manajemen Diponegoro*, Vol. 4, No. 2, Hlm. 1-10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/13059/12617>

Purnomo, Daniel C. 2018. *Pengaruh Brand Image dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Distro Hyb Supply*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

Putra, Hilman A. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 4, hlm. 68-75. <https://doi.org/10.14710/jiab.2017.17580>

Rochmawati, Opi. 2013. "Analisis Pengaruh Keunggulan Produk, Efek Komunitas, Terhadap Sikap Merek dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Warung Sate Sapi Pak Kempleng 1 di Kota Semarang)." *Jurnal Manajemen Diponegoro*, Vol. 2, No. 2, Hlm. 376-384. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/9043/8789>

Salim, Aprilia P. 2018. "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pasta Gigi Formula Berusia > 15 Tahun di Kelurahan Bulusan dan Tembalang, Kecamatan Tembalang, Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 7, No. 2, hlm. 107-115. <https://doi.org/10.14710/jiab.2018.20270>

Sangadji, Etta M., & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi 1, Cetakan 1. Yogyakarta: Andi.

Sola, Kandida I. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Sakola Factory Outlet Jogja)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wahyuni, H. C., Sulistiyowati, W., & Khamim, M. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibowo, L. B. 2010. "*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pengguna ISP Telkom Speedy di Karanganyar)*". Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.