

DAFTAR PUSTAKA

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). Baron & Kenny, 1986. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Budi Setiawan, M., & Ukudi, U. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, September 2007, Hal. 215-227 Vol.14, No.2.
- Dharmayanti, D. (2006). ANALISIS DAMPAK SERVICE PERFORMANCE DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABLE TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Dharmmesta, B. S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*.
- Dian Laksmi Rachma Ananti, S. R. T. A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Undip*.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (2001). Perilaku Konsumen, Jilid 2. *Jakarta: Binarupa Aksara*.
- Faradina, A., & Satrio, B. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Almanda. *Jurnal Ilmu*

Dan Riset Manajemen.

Gaol, A. L., Hidayat, K., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Gaspersz, V. (2005). Total Quality Manajemen. *Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.*

Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS. In *Semarang, Universitas Diponegoro*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hasan, A. (2013). Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan. In *Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)*. <https://doi.org/10.1007/978-1-4471-4315-4>

Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol15.iss1.art5>

Iswayanti, I. P. (2010). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN TEMPAT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada rumah makan “Soto Angkring Mas Boed” di Semarang). *Universitas Stuttgart*.

- Jacoby J, & Kyner D. (1973). Brand Loyalty vs Repeat Purchase Behaviour. *Journal of Marketing Research*.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, Philip; Bowen, John & Makens, J. C. (2006). Marketing for Hospitality and Tourism. In *Marketing for hospitality and tourism*.
- Kotler dan Armstrong. (2001). *Aktiviti Promosi*. HIFADH. <https://doi.org/10.1128/JVI.02171-12>
- Kotler, P. (2000). Manajemen Pemasaran di Indonesia. In *Manajemen Pemasaran di Indonesia*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). Manajemen pemasaran, 13th Edition, Vol. 2. In *Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In *Jakarta*.
- Kotler, K. &. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 13 Jakarta:Erlangga. In *Jakarta*.
- Kurriwati, N. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.
- Mulyadi. (2007). Sistem Perancangan dan Pengendalian Manajemen. In 3.

<https://doi.org/10.1074/jbc.M111.231316>

Nyonyie, R. A., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*.

<https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25123.18-24>

PENGARUH PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI SUIS BUTCHR STAK HOUSE SETIABUDHI BANDUNG. (2016). *Gastronomy Tourism*.

Poerwanto, P., & Sukirno, Z. L. (2014). Inovasi Produk dan Motif Seni Batik Pesisiran sebagai Basis Pengembangan Industri Kreatif dan Kampung Wisata Minat Khusus. *JURNAL AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL*.

Putri, E. D. R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli. □□□□□□.

<https://doi.org/10.1051/mateconf/201712107005>

Rangkuti, F. (2003). Measuring customer satisfaction: teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus {PLN}-{JP}. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*.

Realize, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam. *JURNAL PUNDI*. <https://doi.org/10.31575/jp.v2i2.78>

- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2007). Perilaku Konsumen Edisi Kedua. In *PT. Indeks Gramedia*.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta*. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. <https://doi.org/10.1>. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Sugiyono. (2014). Metode dan Prosedur Penelitian. *E-Journal*.
- Swastha, B., & Irawan. (2005). Asas-Asas Marketing. *Marketing Journal*.
- Tjiptono, F. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publising. *Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publising*.
- Tjiptono, & Fandy. (1997). Strategi Pemasaran, edisi kedua. *Edisi I. Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, & Fandy. (2015). Strategi Pemasaran, edisi keempat. In *Edisi I*.

Yogyakarta: Andi.

Wibawa, P. T., Farida, N., & Listyorini, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Silverindo Jaya Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.*

Wulandari, R. D., & Iskandar, D. A. (2018). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK KOSMETIK. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT.* <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i1.81>