

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianta, P. H. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang)*.
- Firdaus, M. H. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Lembang*.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hadi, S. (2007). *Perilaku Konsumen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indah Sola, K. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Sakola Factory Outlet Jogja)*.
- Jatmiko, R. D. (2012). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Antecedent Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 02(01).
<https://doi.org/10.22219/jmb.v2i1.1484>
- Khorunnisa, A. A. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN*.
- Kotler, Philip, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Kotler, Phillip, & Keller, K. L. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Krisjayanti, M. (2018). *PENGARUH SUASANA TOKO, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Pelanggan ICOS CAFE)*.

- Lestari, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Al-zena Skin Care Pati Cabang Winong).*
- Lestari, N. P. (2017). "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN" (*Studi pada Pelanggan Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong*). <http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-849873-6.00001-7>
http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_venes/article/view/1112
<https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/18/1337/persentase-panjang-jalan-tol-yang-beroperasi-menurut-operatornya-2014.html>
- Mardalis, A. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. 9(2).
- Marliani, I. P. (2018). *PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK THE BODY SHOP (Studi kasus pada Pelanggan The Body Shop Semarang).*
- Maulana, N. D. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENYET KUAH PADA RUMAH MAKAN TIMOHO KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG.*
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian* (R. Sikumbang (ed.); cetakan ke). Ghalia Indonesia.
- Purnomo, D. C. (2018). *Pengaruh Brand Image dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Distro Hyb Supply.*
- Salim, A. P. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Pasta Gigi Formula.*
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* (Nikoemus (ed.)). Andi Yogyakarta.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Wahyuni, H. C., Sulistiyowati, W., & Muhammad, K. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Graha Ilmu.
- Wibowo, L. B. (2010). " *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN* " (*Studi pada Pengguna ISP Telkom Speedy di Karanganyar*).