

## DAFTAR PUSTAKA

- Blackwell, R., Dsouza, C., Taghian, M., Miniard, P., & Engel, J. (2006). *Consumer Behaviour: An Asia Pacific Approach*. South Melbourne: Thomson.
- Bray, J. P. (2008). *Consumer Behaviour Theory: Approaches And Models*. 1–33. [Http://Eprints.Bournemouth.Ac.Uk/10107/4/Licence.Txt](http://Eprints.Bournemouth.Ac.Uk/10107/4/Licence.Txt)
- Dian, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Intervening (Survey Pada Pengguna First Media Jakarta). *Journal Manajemen Pemasaran*, 1, 1–120. [Http://Repository.Fe.Unj.Ac.Id/Id/Eprint/6322](http://Repository.Fe.Unj.Ac.Id/Id/Eprint/6322)
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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*, 38(1), 125–132.
- Ghozali, I. (2013). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi Bisnis*. Semarang: Yoga Pratama.
- Griffin, J. (2005a). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*.
- Griffin, J. (2005b). *Customer Loyalty* (Y. Sumiharti (Ed.)). Jakarta: Erlangga.
- Hasan Mi. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hermawan, C. A. Dan D. (2013). *E-Business & E-Commerce (1st Ed.)*.

Yogyakarta: Andi.

- Hughes, J. D., & Richards, J. F. (2004). *The Unending Frontier: An Environmental History Of The Early Modern World* (Vol. 9, Issue 1). Oakland: Univ Of California Press. <https://doi.org/10.2307/3985950>
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- James Curran And Michael Gurevitch (Eds). (2005). *Mass Media And Society*. London: Hodder Arnold. <https://doi.org/10.1177/02673231070220030702>
- Kotler, P. (1999). *Marketing Management: The Millennium Edition* (Vol. 199). New Jersey: Prentice Hall Upper Saddle River.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. <http://kundang.weblog.esaunggul.ac.id/wp-content/uploads/sites/99/2016/03/Materi-4-Kul-Online2016.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (14th Ed., Vol. 14). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2001). *Principles Of Service Marketing And Management* (2nd Ed.). Harlow: Prentice Hall.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian* (R. Sikumbang (Ed.)). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ngatno. (2015). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Bisnis*. Semarang: Lembaga Pengembangan Dan Penjaminan Mutu Pendidikan Undip.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal Of Marketing*, 63(4\_Suppl1), 33–44.
- Putro, S., Samuel, H., & Brahmana, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.

- Sauqi, A., & Handriyono. (2015). Uji Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tv Berbayar Indovision Cabang Jember. *Relasi*, 1, 47–67. <https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>
- Soelasih, Y. (2017). Kepuasan Konsumen Tidak Selalu Membentuk Loyalitas. *Jurnal Manajemen*, 21, 363. <https://doi.org/10.24912/Jm.V21i3.257>
- Stanton, W. J. (2000). *Prinsip Pemasaran* (Y. Lamarto (Ed.); 7th Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Sudjana, N. (2005). *Metode Statistika* (Vol. 168). Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. <https://scholar.google.com/citations?user=Uuiiujuaaaaj&hl=en>
- Supranto, J. (2000). *Teknik Sampling Untuk Survei Dan Eksperimen* (Vol. 56). Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Wedarini, N. M. S. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkomflexi (P. 16). Universitas Udayana. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/4776>
- Yudho Saputro, Nining Latianingsih, Dan R. H. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Indihome Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Forum Komunitas Cs: Go Indonesian Community. *Portal Garuda*, Vol. 13(2), 143–152. <https://doi.org/10.32722/Epi.V13i2.822>
- Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Gojek Di Jakarta Timur). *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/Jmsab.V3i1.121>
- Zubair, A., & Triyonowati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Surabaya. In *Jurnal Ekonokualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan* (Vol. 1, Issue 13, Pp. 89–93). <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/view/740>