

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreani. 2016. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan Loyalitas pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 37 No. 1**
- Anugrahani. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Study Kasus Pada Larissa *Aesthetic center* cabang Salatiga). **Jurnal Administrasi Bisnis.**
- Buchari, Alma. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cardia. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. **E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 11, 2019 : 6762-6781**
- Dewi. 2018. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (PT Buana Langgeng Jaya Tulungagung). **Jurnal Aplikasi Bisnis E-ISSN: 2407-5523 ISSN :2407-3741.**
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Undip
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty how to earn it, how to keep it I: Membangun Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan: Dwi Kartini Yahya. Edisi revisi terbaru. Jakarta: Erlangga.
- Hermanto. 2019. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (pada Fotocopy Anugrah Rengat). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2)
- Hasanuddin. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan (pada pelanggan kedai kopi Mr Beard *Coffee Jl, Saxophone No, 47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang*). **e - Jurnal Riset Manajemen**
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran* edisi 13. Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
-
2009. *Manajemen Pemasaran* edisi 13. Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.

2017 *Manajemen Pemasaran* edisi ke-tiga belas. Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.

Kusumasasti. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (*Coffee Shop*). **Ekonomi Bisnis Vol. 22, No. 2 Oktober 2017: 123 – 129.**

Lupiyoadi R. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mutammam. 2019. Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas produk dan kepercayaan konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Pengisian Angin Merek Green Nitrogen). **Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis, Vol. 5 No. 2**

Mursid, M. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara

Melysa E. Pongoh. 2013. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS TELKOMSEL di Kota Manado **Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 86-94** ISSN 2303-1174

Priansa, Donni J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta

Naufal. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Toko Roti SW Malang). **Jurnal Aplikasi Bisnis E-ISSN: 2407-5523 ISSN: 2407-3741**

Prasetyo. 2019. Analisis pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kualitas pelayanan dan Lokasi terhadap loyalitas Pelanggan. **e – Jurnal Riset Manajemen.**

Soleh. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat OOREDOO. **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.** ISSN: 2461-0593

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru

Tjiptono, Fandy. 2013. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. dan Chandra G. 2018. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2015. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

http://eprints.ums.ac.id/30313/2/Bab_1.pdf (Agustus 2020)

<https://www.kajianpustaka.com/2020/02/kualitas-produk-pengertian-manfaat-dimensi-perspektif-dan-tingkatan.html> (Januari 2021)

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html> (Januari 2021)

<https://ekonomimanajemen.com/pengertian-promosi/> (Januari 2021)

<https://sarjanaekonomi.co.id/pengertian-loyalitas-pelanggan/> (Januari 2021)

jopglass.com/penelitian-terdahulu/ (Januari 2021)

