

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Hangga Supangkat, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tas di Intako Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, 2017.
- Albertus Ferry Rostya. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang).
- Amir, Taufiq. 2005. Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan. Jakarta: PT Raja Rafindo Persada.
- Ardhiningsih, D. L. (2018). Analisis Pembentukan Harga Beras Pada Saluran Distribusi Beras Studi Kasus Saluran Distribusi Beras Kabupaten Cilacap.
- Barnes, James G., (2003). Secrets Of Customer Relationship Management, ANDI, Yogyakarta.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Bhagaskoro, K. W. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Terrace Cafe Yogyakarta.
- Bilson, Simamora. 2001. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Boone, Louis E. dan David I. Kurtz. 2007. Contemporary Business (Pengantar Bisnis Kontemporer). Jakarta: Salemba Empat.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7–27. <https://doi.org/10.2307/3172510>.
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., dan Zhang, J. (2010). Understanding Customers Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(2010), 289-300. Retrieved from Science Direct Journal Database.
- Dwi Kurniasih, Indah. 2012. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS

- 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol I No 1 September 2012.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fredi Pradana, 2018, Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah PT Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 9. No 2, September 2018.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua, Jakarta: PPM.
- Guntur, Dr. Effendi M. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran+Membangun Citra Negara*. Sagung Seto, Jakarta.
- Hermann, Andreas et al. (2007). The influence of price fairness on customer satisfaction: an empirical test in the context of automobile purchases. *Journal of Product & Brand Management*, 16/1, pp49-58.
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta).
- Kotler dan Gary Amstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi sembilan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Armstrong, Gary., (2008), *Principles of Marketing*, 12th Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Lee, M. and Cunningham, L.F. (2001), "A cost/benefit approach to understanding service loyalty", *Journal of Services Marketing*, Vol. 15 No. 2, pp. 113-130. <https://doi.org/10.1108/08876040110387917>.

- Machfoedz, Mahmud. "Komunikasi Pemasaran Modern", Cetakan Pertama. Cakra Ilmu, Yogyakarta. 2010.
- Mowen, J.C., dan Minor, M.S. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. New York : Mc Graw-Hill Companies.
- Mustafa, Zainal. (2009) *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Nafarin, M, 2007. *Penganggaran Perusahaan*. Penerbit: Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution.(2009). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurhayati, R. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2009 pengguna Handphone Merek Nokia)*.
- Oliver, Riscrd L, (1997), *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Pardede, R., & Haryadi, T. Y. (2017). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian yang dimediasi Kepuasan Pelanggan*. *Journal of Business & Applied Management* Vol 10 No. 1, 55 - 79.
- Rambat Lupiyoadi,. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioural sciences*. (2nd ed.) New York: Holt Rinehart & Winston.
- Sabrina, E. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pengunjung "Pasar Santa" Jakarta)*.
- Sanjaya, Wina. 2002. *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Setyowati, Erni dan Wiyadi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18 No. 2.

- Simanullang, S. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam 2014-2016 UIN-SU).
- Singarimbun, Masri dan Shofian Effendi. 1995. Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3ES.
- Sofyan Syafri Harahap, 2008, Analisis Kritis atas Laporan Keuangan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Stanton, William J, 2000, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke 3, Alih Bahasa oleh Yohanes Lamarto, Jakarta: Erlangga.
- Sukmawati, Rina. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono.(2009). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono.(2010). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2018). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo.(2002). Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.