

DAFTAR PUSTAKA

Buku teks

- Alma, Bachari (2016), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Penerbit ALFABETA, CV.
- Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler (2017), *Business Research Methods*, Edisi 12, Buku I, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ghozali, H. Imam (2016), *Multivariate Analysis Application with IBM SPSS Program*, Semarang: Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ari (2014), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Buku I, Yogyakarta: Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2014), *Principles of Marketing*, Edisi 15, *Global Edition*, USA : *Always Learning*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15, *Global Edition*, USA : *Always Learning*.
- Malau, Harman (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*, Bandung: Penerbit ALFABETA, cv
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra (2017), *Service, quality, and Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono Fandy, Ph.D. (2015), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET.





Sunoyo, Danang (2015), *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi. Dan
Kons)*, Buku I, Yogyakarta: Penerbit CAPS (*Center of Academic Publishing
Service*).

Zulkarnain, H., (2012), *Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Edisi 1, Buku I,
Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Ariesy, Reiga Ritomiea, Diah Yulisetiari dan Mohamad Dimiyati (2017), *Pengaruh
Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Sepeda
Motor Honda di Kabupaten Jember*, Jurnal Relasi, Juli Vol 13, No. 2.

Firiyani, Fina, Mustafid dan Suparti (2013), *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan
Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Online Shop Menggunakan
Structural Equation Modeling*, Jurnal Gaussian, April Vol 2, No. 2.

Latif, Hafid Abdul, Dwiwiyati Astogini dan Sumarsono (2016), *Variabel Anteseden
Kepuasan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Performance, September
Vol 23, No. 2.

Pengoh, Melysa Elisabeth (2013), *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga
Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado*, Jurnal EMBA,
Desember Vol 1, No. 4.

Prakoso Bimo Dwi (2017), *Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu dan Riset Pemasaran, Oktober Vol 6, No.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Jurnal
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBIKKG.



Internet

Analisis  Data.com 2016, akses tanggal 21 April 2018

<http://olahdataspssmurahjakarta.com/2016/09/06/loyalitas-pelanggan-customer-loyalty-pengertian-loyalitas-pelanggan-customer-loyalty-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas-pelanggan-customer-loyalty/>

Warung upnormal sunter menu 2014, akses tanggal 3 Maret 2018

<https://www.zomato.com/id/jakarta/warunk-upnormal-sunter/menu>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 Hak Cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dianggap mengutip sekiranya atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.