# **DAFTAR PUSTAKA**

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis,* Edisi Ke-12, Buku I, Jakarta: Salemba Empat.

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis,* Edisi Ke-12, Buku II, Jakarta: Salemba Empat.

Faizah, Nadia Rizqiyatul, Sri Suryoko dan Saryadi (2013), *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mama steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang,* Diponegoro Journal of Social and Politic, p.1-8.

Fen Yap Sheau, Lian Kew Mei. 2014. *“Service Quality and Customer Satisfaction Antecedents of Customer’s Re-Patronage Intensions”*. Sunway Academic Journal, 4,59-73.

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS,* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill. 2015. Customer Loyalty: *Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta : Erlangga.

Haghighi, Mohammad , Dorosti A., Rahmana A., & Hoseinpour Ali. 2012. *Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry*. African Journal of Business Management .Vol. 6 (14), pp. 5039-5046.

Hasan, Ali (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Inka Janita Dkk.2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 12, No 1.

Kusumasitta (2014), *Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan,* Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2012), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing*, Edisi 15e, USA: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2015), *Marketing An Introduction*, Edisi12e, USA: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management,* Edisi 15e, USA: Pearson Education.

Kusumasitta (2014), *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah,* Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol.7, No. 1.

Lam, S.Y., Shanka V., Erramilli M.K., dan Mutrhy, B. 2004. *Customer value, Satisfaction, Loyalty, and Switching Cost : An Illustration From A Business-to-Business Service Context, Journal of the Academy of Marketing Science, 32*, pp. 293-311

Maria Monica (2013), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*, Surabaya.

Mufidah,Fatchul.2012. Cermati *Penyakit - Penyakit yang rentan Di derita Anak Usia Sekolah*. Yogyakarta : Flash Books.

Putro, Shandy Widjoyo, Hatane Semuel, dan Ritzky Karina M.R. Brahmana (2014), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya,*Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1.

Sachro dan Pudjiastuti, 2013. *“The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo BromoAnggrek Train Jakarta – Surabaya in Indonesia”* IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e- ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668”. Volume 12, Issue 1 (Jul – Aug. 2013), PP 33-38.

Senthilkumar, V. (2012). *A study on the effects of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty*. Namex International Journal of Management Research, 2(2): 123-129.

Setiawan Deddy, Sri Suryoko, Sari Listyorini (2014), *Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang*

Sembiring.2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.* Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 12, No 1.

Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang (2014), *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan ke 1, Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Suyoto , Tony (2012) *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Evaluasi harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Food Quick Chicken*, Jln Dharma Husada, Surabaya.

Tjiptono, Fandy (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Edisi 1, Yogyakarta : ANDI

Utami. 2010. *“Manajemen Ritel (edisi 2)”*. Jakarta: Salemba Empat.

Windarti, Tias dan Mariaty Ibrahim (2017), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu,* Jom FISIP Oktober Vol.4, No. 2.

Widayawati Suci, Farida Naili, Wijayanto Andi(2013) *Pengaruh Kualitas Produk, Harga , dan Nilai Pelanggan terhadap kepuasan Pelanggan Handphone BlackBerry Studi pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponogoro*, Semarang.

Zeithaml, Valarie A., Mary J. Binter, dan Dwayne D. Gremler (2013), *Services Marketing*, 6th Edition, New York: McGraw Hill.

<https://docplayer.info/37813250-Pengaruh-harga-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-loyalitas-melalui-kepuasan-wisatawan-nusantara-pada-maskapai-lion-air-di-bali.html>