



## DAFTAR PUSTAKA

- Basith, Abdul, et al. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan De'Pans Pancake and Waffle Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 11, No. 1.
- Cooper, Ronald R., dan Pamela S. Schindler. (2014). *Business Research Methods*. Edisi 12. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Handayani, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gozali, Mam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8 Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inda Jania Sembiring Suharyono, Andriani Kusumawati (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang*. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 15, No. 1, (2014) 1- 10
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2016). *Principles of Marketing*. Edisi 16. England: Parson Education.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Edisi 15. England: Pearson Education.
- Miniso, Ritel Paling Ekspansif di Indonesia, <https://marketeers.com/miniso-ritel-paling-ekspansif-di-indonesia/>, diakses pada Tanggal 10 Januari 2019
- Miniso, <https://id.wikipedia.org/wiki/Miniso>, diakses pada Tanggal 10 Januari 2019
- Putro, Sandy Widjoyo, Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., dan Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, (2014) 1-9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBI KIKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Rahasia Miniso Buka Ratusan Gerai dalam Dua Tahun di Indonesia, <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/07/20/221100726/rahasia-miniso-buka-ratusan-gerai-dalam-dua-tahun-di-indonesia>, diakses pada 10 Januari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

02

Skapan, Jma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6, Buku II. Jakarta: Salemba Empat.

Priono Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Hein. 2014. *Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier*. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* - Vol. 01 No. 02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

02

1. Dilarang mengutip sebagian 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.