

DAFTAR PUSTAKA

- Basu, Swasta dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- C. Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Choiriah dan Liana. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Universitas Stikubank, Semarang*.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol. 6, No. 2.
- Djati dan Martua. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman AB Cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis*. Volume. 1, No.1.
- Fandy Tjiptonodan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Ghazali, Et Al. 2019. *Assessing The Effects Of Service Quality On Customer Satisfaction*.
- Gibson, R.S. 2005. *Principles of Nutritional Assesment*. Oxford University Press: New York.
- Griffin, Jill, (2002), *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.
- Kotler, Armstrong (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2006), *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Jilid 1*. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Meisara & Napitupulu. 2019. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol.7. No. 1
- Oliver, R. (1997). *Satisfction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: Mcgraw-Hill Education.

- Pangandaheng ,Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Katalogis*. Volume 3 Nomor. 2.
- Parasuraman A., V.A, Zeithaml, And L.L, Berry. *SERVQUAL: A multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of service Quality*. Journal Of Retailing, Vol. 64.1988.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. edisi pertama. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sakitri, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Budaya Gusjigang Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Economic Educstion Analysis Journal* 6.
- Setiawan, A., & Sayuti, A. (2017). Effect Of Service Qu,Ality, Customer Trust, And Corporate Image On Customer Satisfaction And Loyalty. *IOSR-JBM*. E-ISSN: 2274-478X, P-ISSN:2319-7668 Vol 19 Issue 5 Ver III.
- Surbendi & Komara. 2019. Effect Of Prices, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*. Vol. 4 No. 1.
- Susilowati, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. Vol. 4 No.2.
- Taylor, S. A. and T. L. Baker. 1994. *An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer Purchase Intention*. Journal of Retailing 70:163-178.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.