

DAFTAR PUSTAKA

- Falaah, Anisatun. 2020. "Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Label Halal dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Wardah Exclusive Matte Lipcream" Skripsi: IAIN Purwokerto.
- Ferdinand, Agusty, 2002, "Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irawan, D. & Japariato, E. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2): 1-8.
- Irawan , Handi, 2009, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Penerbit Elex.
- Irwan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Phillip & Keller. 2013. *Marketing Management*. Fourteenth Edition. Engand: Peaerson Education imited.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2012. Principles of Marketing, Global Edition. 14th Edition. Pearson Education.

Phillip Kotler dan Gary Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid1 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008),p.16.

Sigit, Nawang, Kharisma dan Soliha, Euis.2017. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 21(1) 157-168.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan *R & D*). Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed methods). (Sutopo, Ed.). Bandung: CV. ALFABETA.

Solechah & Soliha, E. 2015. Pengaruh Citra dan kepercayaan terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya pada Kepuasan serta Loyalitas Nasabah, Proceeding 4th Economic & Business Research Festival, Business Dynamic Toward Indonesia Economic Revival. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.

Pardede R., dan Manurung R.,2014. Analisis Jalur (Path Analysis) : Teori dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis, Penerbit Rineka Cipta Jakarta.

Rangkuti, Fredly. 2006. *Messuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia
Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wijarnoko, Koko Sigit. 2014. “Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan menggunakan smartphone samsung galaxy series di Kota Palu” e-Jurnal Katalogis, Vol 2 No.7, Juli. 2302-2019.

Zeithaml, Valarie A. 2002. *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: “A Means End Model And Synthesis of Evidence”*, Journal of Marketing, Vol.52.