

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari & Donni Juni. P. 2016. *Manajemen Bisnis Syari'ah Edisi Revisi*. Bandung : Alfabeta
- Alma, Bukhori. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Anwar, Iful. 2015. "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 4, Nomor 12
- Badriyah, Nurul Badriyah, Edi Wibowo, dan Sumaryanto. 2020. "Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan Kekuatan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, Vol. 5, No. 2
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Christian, Michael dan Vincent Nuari. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus pada Belanja Online Bhineka.com". *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 20, No. 1
- Ciptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing
- D., Basu Swasta dan T. Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Dana, Agung Hardi Wahyu dan Eddy Supriyadinata Gorda. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth dengan Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, Vol. 2, No. 2
- Daryadi, Eko. 20012. *Pengaruh Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Padahubungan Partisipasi Penyusunan Anggaran Dengan Kinerja Karyawan*. Jakarta: indeks
- Dewi, Ritna Rahmawati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18, No. 2
- Durianto, Darmadi. 2004. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta :PT Gramedia Pustaka Utama
- Fajri, EM Zul dan Ratu Aprilia Senja. 2008. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*. Semarang: Difa Publisher
- Farisi, Salman. 2018. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Adidas pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. Publikasi Ilmiah
- Firmansyah, Deri dkk. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Usaha Minuman Ringan Buble'ku Bubble

- Drink dan Ice Blend Di Ramayana Dept. Store Kota Sukabumi”. *Jurnal Mirai Management*, Vol. 5, No. 2
- Freddy & Rangkuty. 2013. *Customer Service Satisfaction and Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE
- Handayani, Sri. 2012. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Pekanbaru: Jurnal
- Herawati, Nunuk. 2017. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Empiris Pelanggan Sepeda Motor Matic Honda Di Surakarta )*. Bhirawa, 4.1
- Hermawan, Haris. 2018. “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan, dan Loyalitas Konsumen dalam Pembelian Roti Ceria di Jember”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3.2
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* Cet. Ketiga. Bandung : Alfabeta
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Irawan, Handi. 2001. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT . Elex media Komputindo kelompok Gramedia
- Jajasan Penjelenggara Penterjemah/Pentafsir Al-Qoeraan (1967) / Tim Penyempurnaan Terjemahan Al-Qur'an (2016-2019). 2019. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an
- Kasmir. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta:P.T indexs gramedia
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2006. *Prinsip-pinsip Pemasaran* Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi Keduabelas*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kusuma, Dimas Ifanda Putra dan Nur Laily. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 9, No. 10
- LN.,Tri Martiani dan Subagiyo. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT. Sunggong Logistics". *Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 2
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Depok: Salemba Empat
- Mardiana,Andi dan Nur Ain Kasim. 2016. "Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Butik Busana Muslim Anisa Kota Gorontalo" *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers
- Mauludi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistik 2*. Jakarta: Alim's Publishing
- Megadewi, Inti. 2017. "Pengaruh Brand Image dan Perceived Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Honda Vario (Studi Kasus pada Pengguna Honda Vario di Kota Semarang)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No. 1
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Suryani (ed). 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi ke-2*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Musqari, Nurul dan Nurul Huda. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)". *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syari'ah*, Vol. 2, No. 1
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Noelaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Novitawati, Retno Ayu Dewi, Ari Mahfud dan Sasongko. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang". *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi*, Vol. 7, No. 2
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. Jakarta: Bumi Aksara
- Priyanto, Duwi. 2009. *5 jam belajar olah data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: ANDI

- Purnomo, Rochmat Aldy. 2016. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: Wade Group
- Purwanto. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Putri, Delvira Juang Utami dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di SPBU 34-17123 Harapan Indah Bekasi". *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 16, No. 1
- Putri, Ika Widya dan Isdiana Suprpti. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Variabel Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Wisata Petik Apel Kelompok Tani Makmur Abadi (KTMA)". *Jurnal Agriscience*, Vol. 1, No. 1
- Putri, Yulia Larasati dan Hardi Utomo. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)". *Jurnal Among Makarti*, Vol. 10, No. 19
- Rahayu, Sri. 2019. *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan terhadap Obyek Wisata*. Palembang: CV. Anugrah Jaya
- Rajab, Alivia dan Liza Nora. 2021. "Peran Kepuasan Konsumen dalam Menentukan Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen". *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, Vol. 2. No. 2
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV. Andi
- Setiawan, Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa Sttudi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: IPB Press
- Shandy, Widjoyo et al.. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 02, no. 1
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono dan Sutopo (ed). 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Susilowati dan Tati Handayani. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan Bolt". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2

- Syula, M. Syakir. 2004. *Syar'ah Marketing*. Jakarta: Mirzan Publishing
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran Edisi 1*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset
- Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta: Amara Books
- Wardhani, Nuruni Ika Kusuma. 2012. "Analisis Kualitas Produk Dan Harga Dalam Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Minuman Sari Buah Frutang". *Jurnal Neo-Bis*, Vol. 6, No. 1
- Widyasari, Suzy. Dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merk terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris pada Koran Harian Suara Merdeka di Kota Semarang)". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5, No. 1
- Woen, Nathaza Gayatry dan Singgih Santoso. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen". *Jurnal Maksipreneur : Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, Vol. 10, No. 2
- Yaqin, Ainul dan Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya". *Journal Of Business And Banking*, Vol. 4, No. 2
- Yunaida, Erni. 2017. "Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa". *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2