

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi. Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi Kelima. 2017. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemendikbud.
- Bertens, K. 2000. *Pengantar Etika Bisnis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ombak.
- Deny Irawan dan Edwin Japarianto. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya* Vol. 1, No. 2. *Jurnal Manajemen Pemasaran* : Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Pusat Bahasa* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Evans, James R. 2007. *Pengantar Six Sigma*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa*. Malang: Bayumedia.

- Fasochah dan Harnoto, 2016, *Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal: Ekonomi Manajemen.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fitrah, MuhdanLuthfiyah. *Metodologi Penelitian*. Jawa Barat: Jejak. 2017.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Gwee, James. 2007. *Positive Business Idea*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Helaluddin. Hengki Wijaya. 2019. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hubermen, A. Michael dan Matehew. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Iful Anwar. 2015. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian*, Surabaya: *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 4, No. 12.
- Isa, Yanti. 2009. *Dari Do It menjadi DUIT Semua Orang Bisa Jadi Pengusaha*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- J. Setiadi, Nugroho. 2019. *Perilaku Konsumen: Prespektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*, Jakarta: Pradana Media Group.
- John W. Creswell. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset, memilih diantara lima pendekatan*. Pustaka Pelajar edisi 3.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid Pertama Edisi ke Tiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

- Lupi, Fadel Rezen dan Nurdin Nurdin. 2016. “*Analisis Strategi Pemasaran dan Penjualan E-Commerce pada Tokopedia.com*”. Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer Vol. 2 No. 1 Januari-Juni.
- M. Burhan Bungin. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Makmur dan Suprijal. 2015. “*Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi pada S-Mart Swalayan Pasir Pengaraian)*”. Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 3 No. 1 Januari.
- Mamik. 2014. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong Lexy J. 2018 . *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- PB, Triton. 2007. *Manajemen Strategis: Terapan Perusahaan dan Bisnis*. Yogyakarta: Tugu Publisher.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong.2006. *Prinsip –Prinsip Manajemen*, Jakarta : Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller.2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid I*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Bari Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajemen Abad 21 Studi Kasus Analisa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmi Ananda, Lisa, Ika Febrian Kristiana. 2016. *Studi Kasus : Kematangan Sosial Pada Siswa Homeschooling*. (dalam Jurnal Empati: Vol. 6 No. 1)
- Riyadi, Joko. 1999. *Gerbang Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Stevenson, Angus. 2010. *Oxford Dictionary of English*. Oxford: Oxford University Press.

- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Cetakan Kedua*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryadi, Hendryadi. 2016. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Sutyati, Lili. 2019, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2007. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*,. Yogyakarta: BPFE.
- Tantri, Abdullah, dkk. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono dan Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Teras.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, Dimas Hendika, et.all.. 2015. “*Analisa Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi pada Butik Diajeng Solo*”*”*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 29 No. 1 Desember.
- Wijaya, Toni. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.