

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid. (2011). Perencanaan Pembelajaran Mengembangkan Kompetensi Guru. Bandung:PT Remaja Rosda Karya
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2019). Manajemen Pemasaran. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Abdullah. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Arief. 2020. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing
- Asmara, Indahingwati. , 2019, Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling. Surabaya : CV.Jakad Publishing
- Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodomica Vol2, No. 1, April 2018.
- Baihaqi, Hans, Hana Yuki dan Elvina. 2018. Riset Pemasaran Dan Konsumen: Panduan Riset Dan Kajian : Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya, Hidup, Loyalitas Dan Persepsi Risiko. Jakarta : Media Pustaka
- Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, Ambar Lukitaningsih, 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas
- Dayinta Tiara Kusuma dan Hardi Utomo, 2020. Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Venice Pure Aesthetic Clinic Salatiga. Jurnal Among Makarti Vol.13 No.2 – Tahun 2020.file:///C:/Users/user/Downloads/199-743-1-PB.pdf
- Dharma, Robby. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang”. Ekobistek Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Volume 6, Nomor 2(hlm. 61-73).
- Dorothea Wahyu Ariani, 2021. Manajemen Kualitas. Universitas Terbuka. Tangerang Selatan
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas ? Tak Cukup. Yogyakarta. Andi.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish
- Fermady. Arfad. 2015. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Konsumen, Digest Marketing.Vol. 1 No. 1, 15-21.
- Garvin, D. A. (1987). Managing Quality. New York: The Free Press

- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Goetsch, David L. dan Davis, Stanley B. Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality, Seventh Edition. New Jersey: Pearson Education Limited, 2013
- Gudono. 2015. Analisis Data Multivariat. BPFE. Yogyakarta.
- Handi Irawan. 2015. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Hazhbar al-Sadati, A., Jeavik, J., Behbahani, Z. and Khabiri, M. (2016), "A study of affecting factors on the degree of university students loyalty to the brand of nike", Journal of Fundamental and Applied Sciences, Vol. 8 No. 2, p. 1619
- Hoe, L.C. and Mansori, S. (2018), "The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry", International Journal of Industrial Marketing, Vol. 3 No. 1, p. 20.
- Jeremia Kolonio & Djurwati Soepeno. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust, Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada Cv. Sarana Marine Fiberglass. Jurnal Emba Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 831 – 840
- Khoironi et al. (2018), "Product Quality, Brand Image and Pricing To Improve Satisfaction Impact on Customer Loyalty", International Review of Management and Marketing, Vol. 8 No. 3, pp. 51
- Kotler dan Keller. 2020. "Manajemen Pemasaran." Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2016. Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Kukuh Familiar dan Ida Maftukhah, 2015. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Management Analysis Journal 4 (4) (2015). DOI 10.15294/MAJ.V4I4.8888
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat
- Mamang Sangadji Etta dan Sopiah. 2015. Perilaku Konsumen. Yogyakarta : Cv Andi
- Maramis, Sepang dan Soegoto. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. Jurnal EMBA Vol.6 No.3. Hal. 1658 – 1667
- Melyani. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Distriversa Buana. Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika, 16(September), 1–13. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/cakrawala/article/view/1288/1060>

- Mohamed Shoffian, N.S.B., Mohamed Salim, N.S.B., Razali, N.I.B., Muhamadi Saifu, P.Z.I. Bin, Abu Bakar, S.A.B., Rossedi, S.N.A.B., Suwirman, W.I.B., et al. (2021), "Influence of Branding Loyalty on Consumer Sportswear: A Case Study on Adidas", *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, Vol. 6 No. 11, pp. 454–463
- Muhammad Yudha Pratama, 2023. Pengaruh Transfer Pricing, Komisaris Independen, Dan Komite Audit Terhadap Tax Avoidance UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Akuntansi
- Munisih, S., & Soliha, E. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang . Prosiding seminar nasional & call for papers
- Ni Gusti Ayu Putri Nuryati, I Nyoman Gede Marta, I Gusti Ayu Meta Purmina Dewi, 2023. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Padma Herbal Bali Di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Satyagraha* Vol.06, No.01, Pebruari Agustus 2023. <http://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/satyagraha>
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, 2019. *Bauran Pemasaran*. Jakarta: PT. Penhalindo
- Philip Kotler, 2011. *Kualitas Produk Jilid 6*. Jakarta: Erlangga
- Priyono, MM. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ed. Teddy Chandra. Sidoarjo: Zifatama Publishing
- Rambat, Lupiyoadi. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat
- Riyono, & Budiharja. (2016). Pengaruh Kualitas , Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua. *Jurnal STIE Semarang*, Vol 8, NO. 2, Edisi Juni 2016 , 101.
- Rohaeni, Heni dan Nisa Marwa. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ecodemica*, Vol.2 No.2
- Rusmiati P I & Rizki Zulfikar. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dekatsu Di Cihampelas Cillin. *Prosiding Seminar Nasional FEB UNIKAL 2022*
- Rusmiati, P. I., & Zulfikar, R. 2008. Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Dekatsu Di Cihampelas Cililin.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sumarwan, ujang (2004). *Perilaku konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Edisi pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sunjoyo, Rony Setiawan, Verani Carolina, Nonie Magdalena, Albert Kurniawan. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabet

- Syafrida. Hafni Sahir dkk, “Pengaruh Gaya Hidup, Label Halal dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan”. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No.1 (2016) : 3
- Tjiptono, Fandy, 2016. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Windarti, T. and Ibrahim, M. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jom FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017*, pp. 1–10
- Widasuri, H., Hyachinta, S., & Team, B. G. (2016). *Excellence Service*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Xhema, J., Metin, H., & Groumpos, P. (2018). Switching-Costs, Corporate Image and Product Quality effect on Customer Loyalty: Kosovo Retail Market. *IFAC-PapersOnLine*, 51(30), 287–292
- Zahara, R. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No. 1, pp. 31-38 eISSN 2655- 237X