

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Rizan. (2016). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Alakasa Extrusindo*. Jurnal Manajerial. 9(2): 47-56.
- Adriya. (2016). *Kualitas Persepsian Terhadap Kepuasan Pelanggan : Sebuah Studi Kasus*. 5(2): 1–14.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Arikunto. (2006). "*Prosedur Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Burgess, S. (2006). *Marketing Management Marketing Management Marketing Management*. In Marketing Management. 6(4): 1-17
- Baharuddin, Sitti Mujahida. (2017). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnis Waralaba Makanan dan Minuman di Kota Makasar*. Jurnal Manajemen Bisnis. 1(1): 95-111.
- Chave, J., Coomes, D., Jansen, S., Lewis, S. L., Swenson, N. G., & Zanne, A. E. (2009). *Towards A Worldwide Wood Economics Spectrum*. Ecology Letters. 3(1): 1-7.
- Keller, (2012). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. In Cetakan Ketiga, PT. Indeks. Jakarta: Erlangga
- Deschênes, O., & Greenstone, M. (2007). *The economic impacts of climate change: Evidence from agricultural output and random fluctuations in weather*. American Economic Review. 2(3): 1-13
- Dewi, Rindu Nadia & Hidayat, R. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis. 3(1): 32–40.
- Fornell, C (2006). *A National Customer Satisfaction Barometer. The Swedish Experience*. Journal Of Marketing. <https://doi.org/10.2307/1252129>.
- Gloeckler Ries, dkk. (2007). *Cancer Survival Among Adults: Us Seer Program*. See Survival Monograph.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*. Journal of Marketing Theory and Practice.

- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*. 11(1): 59–72.
- Hulland, J. (2002). *Use Of Partial Least Squares (PLS) In Strategic Manajement Research: Areview Of Four Recet Studies*. *Strategict Management Journal*. 20 (2).
- Ibojo, B. O. (2015). *Impact of Customer Satisfaction on Customer Retention: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State. Nigeria*. *International Journal of Managerial Studies and Research*. 3(2): 42–53.
- Januarko, M., Adiwibowo, B., & Kusumawati, M. D. (2018). *Effect Product Quality , Price Perception , Customer Satisfaction Batik Betawi Loyalty in Jakarta*. *IOSR Journal of Business and Management*. 20(8): 1–7.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control*. *Journal of Retailing*.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Insights From A to Z*. In *British Journal of Psychotherapy*.
- Kotler, P. & K. L. K. (2011). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, N., Suyadi, I., & Abdillah, Y. (2014). *Analyzing The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Indonesian Smes (Case Study on the Customer of Batik Bojonegoro Marely*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 14(1): 1–7.
- Laely, N. (2016). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri*. *Ilmu Ekonomi & Manajemen*. 3(2): 61–74.
- Maharani, W., & Gozali, A. A. (2015). *Collaborative Social Network Analysis and Content-based Approach to Improve the Marketing Strategy of SMEs in Indonesia*. *Procedia Computer Science*.
- Maulana, Ade Syarif. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI*. *Jurnal Ekonomi*. 7(2): 113–125.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). *Alternative Scales For Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based On Psychometric And Diagnostic Criteria*. *Journal of Retailing*.
- Palitati, Alida. (2007). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas*

- Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Jurnal Ekonomi. 9(1): 73-81.
- Randi Muhammad, dkk, (2017). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Dua Putri Di Kelurahan Matano Kecamatan Bungku Tengah*. Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako.3(2): 111–122.
- Sangadji, Etta Mamang. dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Salemba.
- Sari, Herviana Vidya Purnama., & Andjarwati, A. L. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya)*. Jurnal Ilmu Manajemen (JIM). 6(1): 1–9.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba.
- Sekartaji, Y. H. H. dan G. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo*. Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi.1(1): 49–56.
- Sintya, lumintang intan. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. 6(3): 1778-1787.
- Sugiono. (2015). *Penelitian Pendidikan*. Peradaban.
- Sugiono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Afabet.
- Suliyanto. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. 12(1): 11–18.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Edisi 1*. Bandung: Salemba.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. In Edisi 2.
- Tjiptono, F., & Tjiptono, F. (2012). *Service management: mewujudkan layanan prima / Fandy Tjiptono. ,Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*.

- Tynan, C., & McKechnie, S. (2009). Experience marketing: A review and reassessment. *Journal of Marketing Management*. 1(4): 33-48.
- Winata, Andri dan Isnawan. (2017). *Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar Lampung*. *Jurnal Manajemen Magister*. 3(2): 133-149.
- W, G. G. tangguh, Pangestuti, E., & Nuralam, I. P. (2018). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018)*. *Jurnal Administrasi Bsinis*.4(2): 156-165.
- Zaltman, G. (2006). Philip Kotler. *Journal of Marketing*.
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. *Journal of Marketing*.2(6): 11-27.