

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. Edisi Kelima Cetakan Revisi, Bandung : Alfabeta
Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa.
- Bloemer, Josée, Ko De Ruyter, And Martin Wetzels. 1999. 33 European Journal
Of Marketing *Linking Perceived Service Quality And Service Loyalty: A
Multi-Dimensional Perspective.*
- Danesh, S. N., Nasab, S. A., & Ling, K. C. (2012). The study of customer
satisfaction, customer trust and switching barriers on customer retention in
malaysia hypermarkets. *International Journal of Business and Management*,
7(7), 141–150.
- Ghozali, I. 2013. Universitas Diponegoro *Partial Least Square.*
- Ghozali, Imam. 2014. *Partial Least Square Konsep, Metode Dan Aplikasi
Menggunakan Program Warppls 4.0.* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Moch. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya.” *Ilmu & Riset Manajemen*
3(1): 1–18.
- Hamdani, Nizar Alam, And Maulida Agustianus Zaman. 2005. “Pengaruh
Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza
Express Jakarta Nizar.” : 1–7.
- Hermi, Tinneke. 2017. “Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Smartphone
Sony Pada Pt . Maju Jaya Cicaheum Bandung.” : 1–8.
- Indriyani, Furi. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan,
Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia.” 5(1): 56–68.
- John C. Mowen, Michael Minor. 2002. “Kualitas Jasa Dan Hubungannya Dengan
Loyalitas Serta. Komitmen Konsumen” (Studi Pada Salon Kecantikan).”
Edisi I Cetakan II. Yogyakarta: BPFE 1(7).

- Kevin Putra Mahendra. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo." 7(2016).
- Kotler, Philip, And Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12th Ed. Jakarta: Erlangga. 2016. Pearson *Principles Of Marketing European Edition*.
- Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran. Jilid I & II*. Jakarta: Erlangga. 2009. 22 Organization *Marketing Management*. [Http://Search.Ebscohost.Com/Login.aspx?Direct=True&Db=Bth&AN=4433223&Site=Ehost-Live](http://Search.Ebscohost.Com/Login.aspx?Direct=True&Db=Bth&AN=4433223&Site=Ehost-Live).
- Kotler dan Keller 2016. 15E Global Edition *Marketing Management*. [Http://Search.Ebscohost.Com/Login.aspx?Direct=True&Db=Bth&AN=44033223&Site=Ehost-Live](http://Search.Ebscohost.Com/Login.aspx?Direct=True&Db=Bth&AN=44033223&Site=Ehost-Live).
- Kusmayadi. 2007. "Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia Mandiri." *Jurnal Manajemen Bisnis* 2(1): 55–58.
- Lupiyoadi. 2011. "Manajemen Pemasaran Jasa." In *Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, , 73*.
- Mega, Maretia. 2013. "Pengaruh Harga, Nilai Manfaat, Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry Di Surabaya." 3(2): 135–50.
- Peppers, Don, And Martha Rogers. 2011. John Wiley & Sons *Managing Customer Relationships: A Strategic Framwork*.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah." 4(5): 1422–33.
- Peter, J.P., dan Olson, J.C., 2000, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Putri, I Gusti Agung Ayu. 2017. "Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gober Gadget Pocanan Di Kota Kediri." 01(10).
- Rangkuti, Freddy. 2008. 38 *Research-Technology Management Measuring*

Customer Satisfaction.

- Rohmat, Nur. 2016. “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Laptop Lenovo Di Semarang).” : 0–1.
- Setiawan, Alan. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Citra Merek, Kepercayaan Dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Snapchat Di Kota Bandung.” : 14–37.
- Setyaningsih, Pera. 2016. “Kepuasan Konsumen Pengguna Smartphone Android Samsung Melalui Kualitas Produk, Merek Dan Harga Di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo.” 3(1): 1–13.
- Sugiyono. 2012. Bandung: Alfabeta *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen.* Edisi Kedu. Ed. Amus. Yogyakarta.
- Tjahjaningsih, Endang. 2013. “Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang).”
- Tjiptono dan Fandy. 2008. Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta *Strategi Pemasaran.*
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik.* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregory. Chandra. 2011. Andi Publisher *Service, Quality dan Satisfaction.*
- Yulianto, Indra. 2016. “Pengaruh Promosi Penjualan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone Di Shiba Communication).”
- Zain, Taufiq. 2013. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan.” Xii(1): 104–15.