

DAFTAR PUSTAKA

- Afdy Rasyid Ikhprastyo, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kulaitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Jurnal Edukasi Ekobis. Vol 6 No 3.
- Akbar Dwi Yulianto. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Surabaya. Vol. 3, No.1.
- Andi. Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed.). Semarang: Universitas Dipone-goro Semarang
- Assauri, Sofjan. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Raja Grafindo Badri,
- Markoni. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis. Vol 3 No 8.
- Buchari Alma, (2011), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Conny Sondakh. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Vol 3 No 1.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi. Vol. 6, No. 2.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. Jurnal Wawasan Manajemen, 17-32.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS
- Griffin, Jill. 2010. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hamdani dan Rambut Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta, 2009
- Hartono. (2008). SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Haryono, Siswono 2017. Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS. Jakarta: Luxima Metro Media.

- Heizer, Jay dan Barry Render. 2006. *Manajemen Operasi* ed7. Jakarta: Salemba Empat.
- Indah, Firdayanti, N. (2019). manajemen asuhan kebidanan internatal pada ny “N” dengan usia kehamilan preterm di RSUD syekh yusuf gowa. *Jurnal Widwifery*. Vol 1 No 1. Jasfar. 2012. *Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Kolonio, Jeremia & Djurwati soepeno (2019). Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA* Vol. 7, No. 1
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga. Kotler, P. 2013, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II, Edisi 13, Prehallindo, Jakarta).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta. Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lesmana, R., & Ayu S.D. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah PT Paragon Technology and Innovation. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. ISSN:2598- 0823.
- Malik, Muhammad Ehsan., Ghafoor, Muhammad Mudasar., Iqbal, Hafiz Kashif. 2012. “Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector”. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 23.
- Martiana R, Apriani S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkasbitung. *Journal of Management Studie*. Vol. 6 No 2.
- Muhammad Rezha Pahlawan, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makasar. *Journal Of Business Administration*. e-ISSN:2548-9909.
- Nasution, M.Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho & Subagja. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. ISSN:2338-4794.
- Oentoro, Deliyanti. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo. Peng, N., & Chen., A. 2015. *Diners’ Loyalty*

- Toward Luxury Restaurants: The Moderating Role of Product Knowledge. *Journal Marketing and Planning*. 33 (2): 179-196
- Peter, J. Paul, Jerry C Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rabiah. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Nesmilo di Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*. Volume 8 Nomor 1. Hal. 65-74.
- Rambat Lupiyoadi, (2014), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Ratih Hurriyati 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Rizal Zulkarnain, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. ESSN:2686:0554.
- Roby Ben Saputra dan Alvi Purwanti Alwie. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak. *Jurnal Tapak Manajemen Bisnis*. Vol 7 No 2.
- Rusmiati P I dan Rizki Zulfikar. 2018. Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Dekatsu di Cihampelas Cililin. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 8 No 4.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, C.V Andi Offset.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Vol. 1, No. 6, hal.
- Sugiarto, dkk. 2017. Sistem Antrian Pada Pelayanan Customer Service PT Bank X. *Jurnal Gaussian*. Vol 6 No 1. ISSN:2339-2541.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta.
- Vika Apriliana dan Wahyu Hidayat. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Vriabel Intervening Pada Waroeng Spesial Sambal. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 9 No 4.