

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Depok: PT.Rajagrafindo Persada.
- Almsalam, S. (2014). The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(8), 79–84.
- Andreas, C. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5).
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(02).
- Aryani, D., & Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(N), 114–126.
- [BPS] Badan Pusat Statistik. Produksi Daging Sapi menurut Provinsi 2009-2019. diakses dari <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1038> pada 29 Agustus 2020.
- [BSN] Badan Standardisasi Nasional. *Semen Beku-Bagian 1*. No. SNI 4869-1:2017 (2017).
- Basir, M., Modding, B., Kamase, J., & Hasan, S. (2015). Effect of Service Quality, Orientation Service and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services. *International Journal of Humanities and Social Invention*, 4(6), 01–06.
- BBIB Singosari (2018). Surat Keputusan Kepala BBIB Singosari Nomor B-08018/SPP/HM.130/F2K/05/2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari.
- Budhiasa S. (2016). *Multivariate dengan Aplikasi SEM PLS SMARTPLS 3.2.6*. Denpasar (ID): Udayana University Press.
- Dimiyati, M., & Subagio, N. A. (2016). Impact of Service Quality, Price and Brand on Loyalty with The Mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres in East Jawa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 74–86.
- Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE. (2009). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New Jersey (US): Prentice Hall.
- Hartono, M., & Raharjo, H. (2015). Exploring The Mediating Role of Affective

and Cognitive Satisfaction on The Effect of Service Quality on Loyalty. *Total Quality Management*, 26(9), 971–985.

Hatane Samuel, & Nadya Wijaya. (2009). Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada Pt. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 23–37. Retrieved from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/view/18083>

Hayati, Y. H., & Sekartaji, G. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Nduut Solo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi (JIMPE)*, 1(1), 49–56.

Hermawan, B. (2011). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Manajemen Teori Dan Terapan*, 4(2).

Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 1–15.

Ishaq, M. I., H.Bhutta, M., Hamayun, A. A., Danish, R. Q., & Hussain, N. M. (2014). Role of Corporate Image, Product Quality and Customer Value in Customer Loyalty: Intervening Effect of Customer Satisfaction. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4, 89–97.

Jahanshahi, A. A., Gashti, N. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253–260.

Karyose, H., Astuti, W., & Ferdiansjah, A. (2017). Customer Loyalty : The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable-An Empirical Analysis of Bank Customer in Malang City. *AIMI Journals*, 4, 336–347.

Kemenkes. (2019). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran (II)*. Jakarta: PT. Indeks.

Kusumah, E. P. (2018). Customer Loyalty Model: Customer Satisfaction as Intervening Variable. *Ecoforum*, 7(2).

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa (3rd ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.

Mardalis A. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *BENEFIT*, 9(2): 111-119.

Mowen, J.C. (2008). *Consumer Behavior. Prentice Hall, Inc (Internatio)*.

Englewood Cliffs, New Jersey.

- Musanto, T. (2014). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV . Sarana Media Advertising Surabaya. *Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2), 123–136.
- Nurlina L. (2007). Upaya Transformasi Peternak Sapi Perah melalui Keseimbangan Dimensi Sosio-Kultural dan Teknis-Ekonomis. Artikel Ilmiah. Fakultas Peternakan Universitas Padjadjaran.
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol 18: 460-469.
- Panjaitan, H. (2017). Impac of Satisfaction and Customer Engagement as Intervening Variable on Customer Loyalty : Study at XL Resto & Cafe Surabaya Indonesi. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(9), 41–48.
- Paramitha-Wendha, A. A. A. ., Rahyuda, I. ., & Suasana, I. G. A. K. . (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(1).
- Pertanian, M. (2012). *Struktur Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyo, J. S., Mohamad, B., & Adetunji, R. R. (2019). An Examination of The Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in The Hotel Industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(1), 653–663.
- Putro, S. W., Semuel, H., M.R, R. K., & Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Ratnasari, D. (2015). Pengaruh Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Diskonfirmasi sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(1).
- Sa'adah, I., Mukson, & Ondho, Y. S. (2019). *Pengukuran Tingkat kepuasan Peternak Dalam Pelayanan Inseminasi Buatan Menggunakan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 3(3), 557–567.
- Saputra MH. (2009). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Penerapan Strategi Relationship Marketing. *SEGMENT Jurnal Manajemen dan Bisnis* No. 01 (2019).

- Schuh H. (1992). Comparison between liquid and deep-frozen semen for artificial insemination in developing and developed countries. *FAO World Animal Review*. No. 70-71, 1992/1-2. diakses di <http://www.fao.org/3/u6600T0m.htm>
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(1).
- Semuel, H. & Wijaya N. (2009). Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 23–37.
- Srivastava, M., & Rai, A. K. (2013). *Investigating The Mediating Effect of Customer Satisfaction in The Service Quality-Customer Loyalty Realtionship*. 26, 95–109.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Bandung: CV.Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelangan-Konsep, Pengukuran dan Strategi* (I). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Toelihere, M. (1979). *Fisiologi Reproduksi Pada Ternak* (II). Bandung: Angkasa.
- Widayatma, C. P., & Lestari, S. P. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Rifa Kuliner Kendal). *Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 7(3).
- Xhema, J., Metin, H., & Groumpos, P. (2018). Switching-Cost, Corporate Image and Product quality Effect on Customer Loyalty :Kosovo Retail Market. *IFAC PapersOnline*, 287–292.
- Ye, S., Wu, J. S., & Zheng, C. J. (2019). Are Tourists With Higher Expectation More Sensitive to Service Performance? Evidence From Urban Tourism. *Journal of Destination Marketing and Management*, 12(January), 64–73. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.01.002>
- Yuen, E. F. T., & Chan, S. S. L. (2010). the Effect of Retail Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty. *Database Marketing & Customer Strategy Management*, 17(3/4), 222–240.