

DAFTAR PUSTAKA

- Arista, Eka Putri. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Usaha Ricebowl Trenggalek). Malang. *Jurnal STIE MalangKucecwara*.
- Damayanti, Cintya & Wahyono. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 236–251. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i3.8875>
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Dewi, Kiki Amelia Nurmala. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Dunkin' Donuts Di Surabaya Dan Sidoarjo). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. 9(1).
- Fardiani, Nia Aprillia. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang. *Diponegoro Journal of Management*.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Edisi 8. Semarang. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus – kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Irawan, D., & Japariato, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–8.
- Iriyanti, Emik., Qomariah, Nurul., & Suharto, Akhmad. (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.

- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing management (12th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 jilid 1 dan 2, Alih bahasa: Bob Sabran Jakarta Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi ke 23 Erlangga, Jakarta
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2007). *Services marketing : People, technology, and strategy (6th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 6(2), 123–136.
- Pradhana, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus pada Lumpia Mba Lien Semarang). *Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Puasantika, Jihan Mirta & Prabawani, Bukan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada RM Ayam Goreng Bu Bengat), *Diponegoro Journal Of Social And Politic*.(65), 1–13.
- Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. Eva Group Mataram. 3(1), 40–46.
- Simamora, Bilson. (2002) *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya: Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2013). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta:

Andi.

Umar, H. 2013. *Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisa Kelayakan Rencana Bisnis secara Komprehensif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. 2(1), 1–9.

Zeithaml, V. Parasuraman, A. & L. Berry L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing* Vol. 49.