

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasara*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Asri, Marwan. 1991. *Marketing. Edisi Pertama*. Penerbit UPP-AMP YKPN. Yogyakarta.
- Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran; Edisi Pertama*. Bandung. Linda Karya
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Daud, andre Jonathan dan Dyah Budiastuti. 2013. Analisis pengaruh promosi dan Harga terhadap loyalitas Pelanggan PT. Kristo aditama. Binus University, Jakarta, Indonesia,
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam 2013. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Ketujuh. Ssemarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2009. *Customer loylty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Haris Hermawan. 2015. analisis pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan, kepuasan, dan loyalitas konsumen dalam pembelian roti ceria di jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 9, No. 1 Januari 2015 Hal. 84 – 9*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
- Hasani Ahmad Patriawan Komerendo. 2016. Analisis pengaruh bauran pemasaran terhadap Loyalitas konsumen kopi R & G 3in1 kapal api mocha di Bandar Lampung. *fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Lampung*
- Heizer dan Render. 2015. *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (11 ed). Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Iriyanti, Emik, Nurul Qomariah dan Akhmad Suharto. 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 Vol 2. No. 1 Juni 2016*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Kanthe , Yekti Asmoro, Suharyono dan Srikandi Kumadji. 2015. pengaruh kualitas layanan terhadap nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan loyalitas

pelanggan (Studi pada Klinik dr. Sumakto, Sp. A(K) di Malang). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

- Kotler, dan Keller. 2012. *manajemen pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. dan Keller K.L. 2013. *Marketing Management* (15th Edition ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Amstrong. 2015. *Principle of Marketing. 15th edition*. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. “*Dasar-Dasar Pemasaran*”. Alih Bahasa oleh Alexander Sindoro dan Tim Mark Plus, Edisi Kesembilan. Jakarta: Indeks Gramedia Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, Edisi ke-11*. Jakarta: Penerbit PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock Christopher. et. al. 2010. *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 2. Erlangga: Jakarta
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson
- Lovelock, Christopher dan Lauren K Wright. 2007. *Service Marketing: people, technology, and strategy*. New Jersey: Prentice Hall Upper Saddle River.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Menampiring, Andrea, Willem J. A. F. Tumbuan<sup>2</sup> Rudy S. Wenas. 2016. Analisis produk, harga, lokasi dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada karty kredit PT. Bank Mandiri Tbk. Manado. Vol.4 No.2 Juni 2016, Hal. 164-176. ISSN 2303-1174
- Mohammad Fahmi Arkanuddin. 2016. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap loyalitas Nasabah Tabungan Payroll (Studi Kasus Bank Windu). Jakarta: Universitas Terbuka.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam persaingan bisnis komtemporer*. Bandung: Alfabeta.

- Putri, Dea Irana , Wahyu Hidayat<sup>2</sup> & Reni Shinta Dewi.2013. Pengaruh Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada Pelanggan Mertojoyo Cake Semarang. Vol. 2 No. 2 Tahun 2013. Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro,
- Putri, Dea Irana. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Putu Yudhistira Budhi Setiawan, Ahmad Fudholi dan Satibi. 2016. pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan produk. Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Reinartz, W dan V. Kumar. 2012. *Customer Relationship Management*. New York : Springer.
- Setiawan , Putu Yudhistira Budhi, Ahmad Fudholi dan Satibi. 2016. Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan produk. p-ISSN: 2088-8139. e-ISSN: 2443-2946. Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumawan, Dendi. 2015. Analisis Pengaruh promosi, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada soto Kudus Kauman, Pondok Cabe Kota Tangerang Selatan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Sunyoto. 2014. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS
- Suri Amalia dan Ayu Novianti .2016. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa. Jurnal manajemen dan keuangan, vol.5, no.1, mei 2016. Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra
- Swastha, Bashu dan T. Hani Handoko. 2000. Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE.
- Swastha, Basu .2004. *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Ketiga, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Taylor, Kelvin. 2005. *How can you measure loyalty*.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2011. *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Tjiptono, fandy dan Gregorius Chandra. 2010. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Jakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 1999, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Anndi Offset
- Umar, Husen. 2013. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa: Konsep dan implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithmal, Valerie. A, Mary Jo Bitner Dwayne D. Gremeler. 2013. *Service Marketing*(Edisi 5). New Jersey. MC. Graw: Hill International Edition