

DAFTAR PUSTAKA

[https://www.academia.edu/40147979/Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening Variabel](https://www.academia.edu/40147979/Pengaruh_Kualitas_Produk_dan_Lokasi_Terdapat_Loyalitas_Pelanggan_Melalui_Kepuasan_Pelanggan_Sebagai_Intervening_Variabel)

[https://www.academia.edu/40147979/Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening Variabel](https://www.academia.edu/40147979/Pengaruh_Kualitas_Produk_dan_Lokasi_Terdapat_Loyalitas_Pelanggan_Melalui_Kepuasan_Pelanggan_Sebagai_Intervening_Variabel)

[https://www.academia.edu/9144711/PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MERKE ORIENTASI PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI](https://www.academia.edu/9144711/PENGARUH_PERSEPSI_KUALITAS_DAN_KEPUASAN_PELANGGAN_TERHADAP_LOYALITAS_MERKE_ORIENTASI_PELANGGAN_SEBAGAI_VARIABEL_MODERASI)

<http://eprints.ums.ac.id/35052/5/BAB%20I.pdf>

[https://www.academia.edu/39638881/PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING](https://www.academia.edu/39638881/PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_TERHADAP_LOYALITAS_PELANGGAN_DENGAN_KEPUASAN_SEBAGAI_VARIABEL_INTERVENING) Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa

<https://eprints.uny.ac.id/39866/1/Fakhriyan%20Sefti%2012511244003.pdf>

[https://www.academia.edu/9144711/PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MERKE ORIENTASI PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI](https://www.academia.edu/9144711/PENGARUH_PERSEPSI_KUALITAS_DAN_KEPUASAN_PELANGGAN_TERHADAP_LOYALITAS_MERKE_ORIENTASI_PELANGGAN_SEBAGAI_VARIABEL_MODERASI)

<http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.html>

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh Pelanggan.

Adel Fabrian, Irda, Dahliana Kamener (2014). Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Melysa Elisabeth Pongoh (2013) didapatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jadi, menurut hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Ali Hasan SE,MM. 2013. “*Marketing dan kasus-kasus pilihan*”.hal (2013:121)

Ali Hasan SE,MM. 2013. “*Marketing dan kasus-kasus pilihan*”.hal (2013:127)

- Ghozali, Imam. 2013. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh.” Semarang : Badan Penerbit Universitas.
- Widiyanto Bangun Prasetyo.2013. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi Kasus Pada Swalayan Luwes Purwodadi).
- Elisabeth Diandra Rachelia (2016) .” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Taksi Konvensional” (Studi Kasus pada Pelanggan Taksi Kosti Semarang).
- Farkhan Luthfi. 2016. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai pelanggan” *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*.
- Mohammad Fahmi Shodiq dan Wahyu Hidayat (2015).” Loyalitas sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk. *Jurnal CENDEKIA*
- Juliansyah, Noor. 2014. “Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis dan Karya Ilmiah”.
- Mohammad Fahmi Shodiq dan Wahyu Hidayat (2015)** Loyalitas sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasar berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.
- Ani Lestari.2018. “ Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi” . (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl.S.Hatta B3 Kav.A, Kota Malang).
- Kotler & Keller.(2016:156). “*Marketing is about identifying and meeting human and social needs. One of the shortest good definitions of marketing is meeting needs profitably*”.Jurnal Google Scholar
- Parasuraman dkk .(2011:212). “ Pengaruh Service Quality (Tangible,Empathy,Reliability,Responsiveness, Dan Assurance)” Terhadap Customer Satisfaction : Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*,Vol.15, No.2, Mei 2016.
- Riduan. 2015. “Dasar – dasar Statistika”. Bandung : Alfabeta.

- Robbins, Stephen P dan Timothy, A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi* : Edisi 16. Terjemahan Siti Nurnaningsih / *Economic Education Analysis Journal* 6 (2) (2017) 378 Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat.
- Roymond Tan dan Zeplin Jiwa Husada Tarigan. 2017. "Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) dengan Motivasi Kerja sebagai variabel intervening.
- Siti Al Fajar & Tri Heru. 2013. "Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing": Edisi pertama
- Siti Nurnaningsih Wahyono. 2017. "pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja melalui organizational citizenship behavior (OCB) sebagai variabel intervening"; Studi kasus PDAM Tirta Dharma Brebes; *Economic Education Analysis Jurnal*.
- Sudarmanto. 2015. "Kinerja dan Pengembangan Kmpensasi SDM". Edisi ketiga. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. "Metode Penelitian Manajemen". Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods)". Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Andi Tri Hariyono dan Moch. Mukeri Warso. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan OCB sebagai Variabel Intervening" Studi Kasus Karyawan PT. Fumira Semarang.
- Utaminingsih, Alifiulathin. 2014. "Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan, dan Komitmen". Malang: UB Press.
- Weihui Fu and Satish P. Deshpande. 2014. "The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company". *J Bus Ethics* (2014) 124 : 339-349
- Wibowo. 2014. "Manajemen Kinerja : Edisi Kelima". Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*: Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers. Yeh, Hueryen, dkk. 2012.