

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Ali, H. . (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.

Fandy, T. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Kotler, Philip and Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen, 15th*. (Person Edu).

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2014). *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, dan K. (2012). *Manajemen Pemasaran. edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12, ..*. New Jersey: PT Indeks.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL :

Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga,

- dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147.
<https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159>
- Rachma, N., Cahyo, R., & Widodo. (2017). Pengaruh Loyalitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Riset Manajemen*, 6, 71–82.
- Aryamti, A. S. (2019). *Terhadap Loyalitas Pelanggan Analysis of Product Quality , Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Clinic Beauty and Effect on*. 6(1), 131–138.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 | E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- Irawan, D., & Japariato, E. (2013). I 1.615. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–8.
- Ogi, I. W., Moniharapon, S., & Diza, F. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*. 4(1), 109–119.
- Pramesti, N. W., & Suyanto, A. (2019). *TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Pelanggan E-commerce di Indonesia Tahun 2018) ANALYSIS OF THE EFFECT TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION IN SHOPPING IN E-COMMERCE ON CUSTOMER LOYALTY (Case Study of Ecommerce Customer in Indonesian in 2018)*. 6(1), 182–188.
- Putri, D. G. D., & Santoso, S. B. (2018). *(Studi pada PT . Pos Indonesia (Persero))*. 7, 1–13.

Rachma, N., Cahyo, R., & Widodo. (2017). Pengaruh Loyalitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Riset Manajemen*, 6, 71–82.

Sari, D. N., & Nurnida, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Kota Cirebon *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction At Pdam Cirebon*. 4(1), 923–931.

Umar, H. (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier *Factors Affecting Customer ' s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight*. 1(2), 127–138.

Hartaroe, B. P., Mardani, R. M., & Abs, M. K. (2016). *Prodi manajemen*. 82–94.