

DAFTAR PUSTAKA

- [1] <https://www.plimbi.com/article/162689/5-alasan-mengapa-harus-pindah-ke-tv-berlangganann>
- [2] <https://aghina.staff.telkomuniversity.ac.id/files/2017/03/Desianty-Fithri-Wahyuni-1401144405-Metlit-09.pdf>
- [3] Konsumen dan Pelayanan Prima, Daryanto dan Setyobudi, 2014
- [4] B. Foster, Manajemen Ritel, Bandung: Alfabeta, 2008.
- [5] Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian. Andi. Yogyakarta
- [6] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12 Jilid1. PT. Erlangga. Jakarta
- [7] A. Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2014.
- [8] P. Kotler and G. Armstrong, *Principles of Marketing*, 16 ed., England: Pearson, 2016.
- [9] Swastha, Basu, DH dan T. Hani Handoko, 2014, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: BPPE.
- [10] H Abdul Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Indonesia: Mitra Wacan Media, 2016.
- [11] Sudaryo, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta, Indonesia: Penerbit Andi, 2016.
- [12] A. Marwanto, *Marketing Sukses*, Bandung: Kobis, 2015.
- [13] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- [14] E. M. Sangadji and Sopiah, *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- [15] F. Tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- [16] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 3 ed., Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [17] S. Assauri, *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*, Jakarta: Rajagrafindo, 2009.
- [18] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2014.
- [19] D. Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2012.
- [20] Daryanto and I. Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- [21] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2011.

- [22] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [23] M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- [24] R. Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [25] J. C. Mowen and M. Minor, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [26] Anoraga, Pandji. *Manajemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- [27] H. Assael, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binapura Aksara, 2010.
- [28] K. L. Keller P. Kotler, *Manajemen Pemasaran I*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [29] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [30] C. G. Febby, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5, 2016.
- [31] V. S. E Janrols, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Lingkungan Pelajar," *Jurnal Ekobistek*, vol. 5, no. 2, pp. 20-25, ISSN : 2301-5268, 2016.
- [32] M. E. Pongoh, "Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado," *Jurnal Emba*, vol. 1, no. 4, pp. 86-94, ISSN : 2303-1174, 2013.
- [33] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [34] H. Setiawan, M. M. Minarsih, A. Fathoni, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)." *Journal Of Management*, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- [35] A. Fabrian, Irda, D. Kamener, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kartu Prabayar XL di Kota Padang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening". Universitas Bung Hatta, 2014.
- [36] D. Irawandan E. Japarianto, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya", *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN* Vol. 1, No. 2, (2013) 1-8
- [37] A. N. Marpaung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Inna Dharma Deli Medan", Universitas Sumatera Utara, 2017.
- [38] L. Gunawandan S. Kempapada, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening di Toko Bintang Terang" *AGORA* Vol. 4, No. 1, 2016.

- [39] R. P. Adi, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening” ISSN : 2252-6552, 2013.
- [40] L. Prahastuti, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat” Universitas Diponegoro Semarang, 2011.
- [41] N. Dantes, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [42] R. C. A. Widodo dan M. S. Shibab, “Membangun Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga untuk mendukung Word Of Mouth melalui Kepuasan” *Jurnal Manajemen Bisnis dan Bisnis Sriwijaya* Vol.14 No.1 Maret 2016.
- [43] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [44] Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta: LKis Yogyakarta, 2007.
- [45] D. S. Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- [46] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL