

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- [2] P. Kolter dan G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [3] C. A. D. Selang, "Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado," *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 1, no. 3, pp. Hal. 71-80, Juni 2013.
- [4] S. H. Koampa, W. J. F. A. Tumbuan, dan F.V. Arie, "Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada AJB Bumiputera 1912 di Manado Cabang Sam Ratulangi," *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 5, no. 2, pp. 3622-3631, September 2017.
- [5] N. Laely, "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomse; di Kota Kediri," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, vol. 3, no. 2, pp. 61-74, September 2016.
- [6] P. Y. B. Setiawan, A. Fudholi dan Satibi, "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk," *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, vol. 6, no. 2, pp. 115-124, Juni 2016.
- [7] A. Muhammad, "What are the disadvantages of sales promotion," 22 November 2015. [Online]. Available: <https://specialties.bayt.com/en/specialties/q/140830/what-are-the-disadvantages-of-sales-promotions/>. [Accessed 14 November 2018].
- [8] A. Setiawardi, M. A. Ramdhani dan A. Ikhwana, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di Taman Air Panas Darajat Pass," *Jurnal Kalibrasi Sekolah Tinggi Teknologi Garut*, vol. 11, no. 1, 2013.
- [9] Muksinah, "The Impact of Product, People, Process and Physical Evidence on Customer Loyalty at PT. Samudera Shipping Services - Surabaya," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, vol. 1, no. 1, pp. 43-73, April 2017.
- [10] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008.
- [11] H. A. Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- [12] R. Hurrityai, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [13] E. M. Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- [14] P. Kotler dan G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [15] I. Farida dkk, "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, Juni 2016.
- [16] B. H. Martono dan S. Herlambang, *Pengantar Ilmu Bisnis*, Yogyakarta: Parama Publishing, 2014.

- [17] P. Kotler dan K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [18] N. Linakrisna dan T.P Purba, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.
- [19] A. Marwanto, *Marketing Sukses*. Edisi 1, Yogyakarta: Kobis, 2016.
- [20] H. Malau Ph.D, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [21] S. Assauri, *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*, Jakarta: Rajagrafindo, 2009.
- [22] M. Yusup, "Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda," pp. 27-29, 2011.
- [23] Suprayanto dan Rosad, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: In Media, 2015.
- [24] B. Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: BPFE, 2008.
- [25] R. Lupiyodadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [26] M. Munjiati, *Manajemen Operasi*, Yogyakarta: LP3M UMY, 2013.
- [27] H. Jay dan B. Render, *Operations Management (Manajemen Operasi)*. Edisi 11. Penerjemah: Dwi Anoeagrah Wati S dan Indra Almahdy, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- [28] Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi 1, Cetakan 7, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014.
- [29] D. Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke 3, Yogyakarta: CAPS, 2014.
- [30] A. Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cetakan ke 1, Yogyakarta: CAPS, 2013.
- [31] F. Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Cetakan ke 1, Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama, 2009.
- [32] R. Edward, "Analisis Pengaruh Brand Image dan Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen," 2017.
- [33] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 9, Bandung: Alfabeta, 2011.
- [34] M. Nitisusastro, *Perilaku Konsumen dan Perspektif Kewirausahaan*. Cetakan ke 2, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [35] D. Gremler, Dwayne, J Bitner, Mary and A. Zeithaml, *Services Marketing Intergrating Focus Across The Firm*. Edisi 5, Singapore: MC Graw Hill, 2009.
- [36] P.Kotler dan G. Armstrong, *Principle of Marketing*, New Jersey: Pearson, 2014.
- [37] Zeithaml, V.A.,M.J. Bitner, D.D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed*, Boston: Mc.Graw-Hill, 2015.
- [38] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [39] A. A. Rahma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Yang Dirasakan), Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Operator Seluler Telkomsel di Grapari Kios Telkomsel Padang," *Jurnal Ekobistek* , vol. 5, no. 2, pp. 107-119,

2018.

- [40] 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, 2013.
- [41] R.W. Priyona dan Idris, "Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Parabun Perfume," vol. 3, no. 2, 2015.
- [42] E.H. Sya'idah dan T. Jauhari, "Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan," vol. 3, no. 1, pp. 23-30, April 2018.
- [43] D. O. A. Hapsari dan Rulirianto, "Pengaruh People dan Process Terhadap Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan Navagreen Cabang Malang," *Jurnal Aplikasi Bisnis*, vol. 1, no. 2, 2016.
- [44] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [45] W. Lovelock, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [46] N. Dantes, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [47] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL