

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. and A. Wijayanto, "Analisis faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen tupperware," *jurnal administrasi bisnis*, vol. 2, no. 1, p. 91, 2013.
- [2] T. P. L. Bulan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki jalur nugraha Ekakurir agen kota Langsa," *Jurnal manajemen dan keuangan*, vol. 5, no. 2, p. 595, 2016.
- [3] H. Rimiyati and C. Widodo, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 5, no. 2, p. 225, 2014.
- [4] F. P. Karundeng, "Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan Mawar Sharron Wanea Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 1, no. 3, p. 640, 2013.
- [5] I. A. Solichin, S. Kantun and B. Suyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa N0.63 Jember Tahun 2016," *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, vol. 11, no. 1, p. 1, 2017.
- [6] E. S. Chaeriah, "Pengaruh Harga, Citra merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas pengguna Smartphone Samsung," *Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, vol. 4, no. 3, p. 2, 2016.
- [7] R. F. Pardede and H. Hadi, "Pengaruh Kualitas Produk, Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok," *Jurnal Manajerial*, vol. 9, no. 1, pp. 7-8, 2015.
- [8] H. A. Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- [9] M. Dharmawati, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2016.

- [10] D. Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: ANDI, 2016, p. 37.
- [11] A. Budianto, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2015.
- [12] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi 2*, Yogyakarta: ANDI, 2012.
- [13] T. Abdullah and F. Tantri, *Manajemen Pemasran*, Depok: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA, 2012.
- [14] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [15] E. M. Sangadji and Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI, 2013.
- [16] N. Limakrisna and T. P. Purba, *Manajemen Pemasaran (Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia)*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.
- [17] F. Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- [18] K. L. Keller, *Strategic Brand Management; Buliding, Measuring, and Managing Brand Equity. Fourth Edition Harlow*, vol. 7, English: Person Education Inc, 2013, p. 6.
- [19] D. Irawan and E. Japariato, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya," *Jurnal Manajemen pemasaran*, vol. 1, no. 2, p. 2, 2013.
- [20] D. Sunyono, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi dan Kasus*, Cetakan Ketiga, Jakarta: PT. Buku Seru, 2014.
- [21] I. J. Sembiring, Suharyono and A. Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 15, no. 1, p. 3, 2014.

- [22] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: ANDI, 2008.
- [23] Y. L. Putri and H. Utomo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," *Among Makarti*, vol. 10, no. 19, p. 74, 2017.
- [24] Kasmir, Kewirausahaan, Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2014.
- [25] H. Irawan D, 3 Rules For Success In Building Top Brands, Jakarta Utara: Publishing One, 2016.
- [26] D. J. Priansa, Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [27] R. W. Prinoya and Idris, "Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paparabun Perfume," *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik*, vol. 3, no. 2, pp. 11-12, 2015.
- [28] R. Fergian and Amarul, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Roti Bakar 88 Kota Serang," *Jurnal Sains Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 9-11, 2016.
- [29] C. Rondonuwu and M. Ch. Raintung, "Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada KFC di Atrium Mega Mall Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 4, no. 4, pp. 9-10, 2016.
- [30] P. Kotler and G. Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 1 Edisi kedua belas, Jakarta: Erlangga, 2018.
- [31] Sudaryono, Metode Penelitian, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- [32] Sugiyono, Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif dan R&D), Bandung: Alfabeta, 2017.
- [33] G. Kismono, Bisnis Pengantar, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE, 2012.
- [34] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi 5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

- [35] A. Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemeba Empat, 2012.
- [36] A. Djojo, *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*, Yogyakarta: Grava Media, 2012.
- [37] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL