

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J.C. Mowen dan M. Minor, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga 2007
- [2] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset, 2007
- [3] S. R. Pahlevi dan A. Rachmi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Varia Usaha (Semen Indonesia Group) Unit Pakisaji Malang,” *Jurnal Aplikasi Bisnis*, E-ISSN : 2407-5523, ISSN : 2407-3471,2018.
- [4] I. M. A. Juniantara dan T. G. R. Sukawati,”Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen,” *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.7, No.11, ISSN : 2302-8912,2018.
- [5] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andy Offset, 2000
- [6] Hery, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Grasindo, 2019.
- [7] Suparyanto dan Rosat, *Manajemen Pemasara*, Bogor: In Media, 2015.
- [8] A. Buchori, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta, Edisi Revisi, 2016.
- [9] C. Martua, dan S. P. Djati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman AB Cargo,” *Jurnal Ilmiah Bisnis*, Volume.1, No.1, 2018.
- [10] H. A. Putra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang),” *Diponegoro Journal Of Social And Political*, 2017.
- [11] K. Amri, “ Faktor – faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Surat Kabar Harian Serambi Indonesia di Kota Banda Aceh,” *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, Volume.1, Nomor.1, Halaman 229-242.2019.
- [12] Griffin Jill, *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Ahli Bahasa Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Erlangga, 2016
- [13] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-4, Yogyakarta: CV. Andi, 2015
- [14] Kotler dan Philip, *Manajemen Pemasaran*, Buku Kedua, Jakarta: PT. Indeks, 2016.
- [15] Daryanto dan Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- [16] I. G. Sudarmo, *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Ke-3, Edisi Ke-2, BPE, Yogyakarta, 2014
- [17] A.N. Fardiani, “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandanaran Semarang,” Universitas Diponegoro, Skripsi, 2015
- [18] Kotler, Philip dan Amstrong, *Principles of Marketing*, Global Edition, Person Education, Harlow, 2016.
- [19] Kotler, Philip and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey, Pearson Pretice Hall, Inc, 2016
- [20] S. U. P. Bhaskara, S. L. Mandey dan O. Nelwan, “Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan

- Konsumen pada PT. Virgo Ekspres Tours & Travel Manado,” *Jurnal Emba*, Vol.2 No.1, ISSN 2303-1774, 2014.
- [21] T. 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, ISSN 2252-844X, 2016.
- [22] Herawati, R. Widodo, Isman dan D. Wahid, “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna Jasa Expedisi PT. JNE Cabang Muara Bungo,” *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora (JASIORA)*, Vol.3 No.3, hal 39-50, 2019.
- [23] S. U.P. Bhaskara, S. L. Mandey dan O. Nelwan, “Customer Relation Ship Management (CRM) dan Personal Selling pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Virgo Ekspres Torus & Travel Manado,” *Jurnal Emba*, Vol.2 No.1, ISSN 2303-1174, 2014.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Ke-25, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [25] T. Merinda, “Pengaruh Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki,” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.5 No.7, ISSN: 2461-0593, 2016.
- [26] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat, 2014
- [27] UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Direktorat Perlindungan Konsumen Republik Indonesia.
- [28] F. Rangkuti, *Customer Care Excellence*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- [29] Parasuraman, A. Zeithaml, V. A, L.L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Itd Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, 1985.
- [30] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta : Andi, 2011
- [31] Sugioyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [32] B. Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005.
- [33] A. Widyawati, “Pengaruh Personal Selling, Persepsi Nilai dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Lokon Wisata Travel Tomohon”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2 No. 1, ISSN: 2337-5223, 2017.
- [34] A. Irnandha, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat, *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*, 2016.
- [35] S. M. Lamere, Pengaruh Harga, Lokasi, Produk, dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Mediasi, *Skripsi Unversitas Sanata Dharma*, 2017.
- [36] Y. A. Pelealu, Analisis Pengaruh Harga Kompetitif, Personal selling dan Merchandising terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus CV. Bintang Helm Cirebon), *Skripsi Universitas Diponegoro*, 2015
- [37] Arikunto, *Prosedur Penenlitian: Suatu Pendekatan Praktik* (13 ed), Jakarta: Rineka Cipta, 20016
- [38] Verent, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil*, 2019

- [39] K. I. Sola, Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Sakola Factory outlet Jogja), *Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*, 2017.
- [40]. M. Rizan, Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling terhadap Loyalitas Konsumen pada Majalah info Bekasi (Studi Kasus PT.SIBK), *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol.4, No.1, 2013.
- [41] Sapradona, Pengaruh Responsiveness, Personal Selling dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Studio Photo dan Video Shooting Gemilang Photo Bangka Selatan, *Skripsi Universitas Bangka Belitung*, 2017.
- [42] C. W. Kusumah, Pengaruh Personal Selling terhadap Loyalitas Konsumen CV. Sejarah Mitra Sentosa, *Skripsi Pamulang Tangerang Selatan*, 2017.
- [43] J. Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2005



UNIVERSITAS
MIKROSKIL