

DAFTAR PUSTAKA

- Afina Dan Hastuti (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, VOL 9, NO 1 JANUARI 2018
- Alam dan Mahanani. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan D'Besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (JAM)*, Volume 19 Number 01 (April 2022).
- Ariyanti, et al. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi dan Pelayanan Publik*. Volume IX Nomor 1, 2022.
- Assauri, S. (2002). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Bloemer et. al. (1998). Customer Loyalty in Extended Service Settings. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10, No. 3.
- Cardia, et.al. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 11, 2019 : 6762-6781.
- Dewantoro, et.al. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Coffee Shop Fihl Pekanbaru). *The 4th Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH 2021)*.
- Fadli, F., et al. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Kecemasan pada Tenaga Kesehatan Dalam Upaya Pencegahan Covid-19', *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, vol. 6, no. 1, pp. 57-65.
- Ferdinan Dan Nugraheni. (2013). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT* Vol. 2 NO. 2.
- Gee, et.al. (2008). Understanding and Profitably Managing Customer Loyalty, *Marketing Intelligence and Planning*, 26 (4) : 359-374.
- Griffin. (2013). *Perilaku Organisasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Haeruddin Dan Haeruddin (2020). The Effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Kartu As Products in Makassar City. *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, Vol. 7, No. 2, July-December 2020.
- Hartono. (2008). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi Edisi Kelima*. BPFE. Yogyakarta.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indajang, et al. (2023). The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction. *Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License* Vol 4, No 3, Februari 2023.
- Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Kotler dan Keller, (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler Dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Amstrong (2010). *Principles Of Marketing* (13rd ed.). New Jersey: Upper Sadle River: Person Prentice Hall.

- Kotler dan Amstrong. (2001). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler.(2006).
- Kumala dan Widodo.(2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Alumunium. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol.7. No. 2 Mei-Agustus 2019.
- Lestari, et.al. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Permasi Textile Gampong Baru Banda Aceh. *Economica Didactica Vol 3*, No 2 (2022) ISSN : 2354-6360.
- Lupiyoadi, (2001), *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik* : Salemba empat.
- Marpaung Dan Saputri .(2021). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*.Vol. 5 No. 3, 2021.
- Martono dan Iriani. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwur Lamongan. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 2*.
- Mowen Dan Minor. (2001). *Perilaku Konsumen (Jilid 1)* Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Napitupulu. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa. *Journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA* 2019.
- Novixoxo, et al (2018).The Influence of Price on Customer Loyalty in the Retail Industry” This study examines the influence of price on Customer Loyalty in the Retail Industry, using Shoprite Accra mall as a case study. *Sch. Bull*, Vol-4, Iss- 11 Nov, 2018.
- Nurhidayati Dan Yuliantari (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet. *Widya Cipta*, Vol II No. 1, Maret 2018.
- Nyonyie, et.al. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 9. No. 3, 2019.
- Odunlami, I.B., Matthew, A.O.,(2015). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty. A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State, Nigeria. *Int. J. Manag. Stud. Res. IJMSR*. 3, 59–69.
- Oliver.(1999).Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing.*, Volume 63 Special Issue, pp.33-44.
- Paliati, et.al,(2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *JAMBURA: Vol 5. No 2*. September 2022.
- Pongoh, M.E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013.
- Prinoya, R. W., & Idris. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Prmosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paparabun Perfume. *E-Journal UNP*.

- Purwantoro Dan Hapsari, (2019). The Effect of Product Quality on Customer Loyalty with Customer Trust and Customer Satisfaction as Intervening Variables in Using Consumer Credit at Bank BJB - Kediri Branch Office. *3rd Economics, Business, and Government Challenges 2020 Volume 2021*.
- Puspitosari dan Suharso. (2020). The Effect of Products and Prices on Purchasing Decisions of Health Food. *Management and Economics Journal (MEC-J)*, Vol 4 (2) August 2020.
- Razak .(2019),Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol.7. No. 2 Mei-Agustus 2019.
- Santoso. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* Vol 16 No. 01, April 2019.
- Saravanakumar, D. (2014), Effect Of Service Quality On Customer Loyalty : Emprical Evidence From Co-Operative Bank. *International Journal of Business and Administrasion Research Review*, 2 (4) : 87-94.
- Sari Dan Mayasari. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 4 No. 1, Bulan April Tahun 2022.
- Siregar, et al (2022).Effect of Price, Brand Image, and Product Quality on Customer Loyalty” The purpose of this study is to analyze effect of price, brand image, and product quality on customer loyalty. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*Vol 5, No 4, November 2022.
- Soegoto Dan Loindong, S. S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Jurnal Emba ISSN 2303-1174*, Volume 2 Nomor 3, 1768-1780.
- Stanton, (1996), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.
- Sucihati Dan Suhartini (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan*, Vol. 1 No. 1 Maret 2022.
- Sugiyono.(2018).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta,Bandung.
- Supertini, et al .(2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2 No. 1, Juli 2020
- Swastha,(2003).*Manajemen Pemasaran Modern*. (Edisi kedua). Cetakan ke sebelas. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Syafarudin. (2021). The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty in the Era Covid-19. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting (IJTC)* Volume 2, Issue 1 January 2021.
- Syamsuri, et al (2022) The Effect Of Variant Of Product And Prices On Consumer Purchase Decision. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 15 April 2022.
- Tjiptono Dan Diana. (2004), *Marketing Scales*, Penerbit Andi, Yogyakarta. Tjiptono, (1996).
- Tjiptono, (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi. Tjiptono, (2013), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono,(2005).*Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing. 7 maret 2020.
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Tjiptono. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan* Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono.(2014).*Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umami, et al. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen- Akuntansi* Volume 15, Nomor 2, Oktober 2019.
- Wijaya. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan, Volume 02 Nomor 01* (Juni, 2018) 1-16.
- Zeithaml et al., (1996). Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study, *European Journal of Marketing*.
- Zikmund.(2003).*Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Zins, A. H. (2001). Relative attitudes and commitment in customer loyalty models: Some experiences in the commercial airline industry. *International Journal of Service Industry Management*, Vol 12 Iss: 3, 269 – 4.

