

DAFTAR PUSTAKA

- A Furchan, 2004. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Achmad, Buchori., Djaslim Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran (Edisi Pertama)*. Bandung. CV. Linda Karya.
- Akbar M.M and Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.Januari, 24-38.
- Albertus Ferry Rostya. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang)*.
- Ali Hasan. 2013. *Marketing, Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Media Pressdindo.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi IV. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Azwar, S. 1987. *Reliabilitas & Validitas*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka.
- Basu Swastha Dharmmesta dan Irawan, 2001. *Manajemen Pemasaran Moderen. Yogyakarta: FE UGM Cabang Lamabang di Palembang*. Jurnal pengaruh pelayanan, Vol. III, No 3.
- Christopher, Lovelock and K. Wright Lauren. 2005. *Pemasaran Jasa (terjemahan)*. Jakarta: Gramedia.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Deviani. V, dan R. A. Rizko. 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value*. Jurnal Reayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No.2. Riau.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto dan Tony Sitinjak. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative Methods Ins Social Research*. Mc Graw Hill, New York.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley M. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness* (Merrill's international series in engineering technology). Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty How To Earn It How To Keep It*. Edisi Revisi. Jakarta: Erlangga .
- _____. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hodgetts, D. J., & Stolte, O. M. E. 2012. *Case-based research in community and social psychology: Introduction to the special issue*. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 22, 379–389. doi: 10.1002/casp.2124
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Irawan, Handi, 2008. *Membedah strategi Kepuasan Pelanggan*]. Cetakan pertama: Jakarta : PT. Gramedia
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2019. *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.
- Kotler, Philip dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 14*. Jakarta : Erlangga.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- O'Loughlin, Christina, and Germà Coenders. "Estimation of the European Customer Satisfaction Index: Maximum Likelihood versus Partial Least Squares. Application to Postal Services." *Total Quality Management* Vol 15 No 9-10, 2004: 1231–1255
- Paramita, D.R. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Goebog*

- Resto Yogyakarta. Skripsi S1 Program studi Agribisnis. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Reichheld, F. F. & Sasser, W. E. J. 1990. *Zero defections Quality comes to services*. Harvard Business Review, 68(5), 105-111.
- Retherford, Robert D. 1993. *Statistical Models For Causal Analysis*. Program on Population East-West Center , Honolulu, Hawaii.
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schroeder, Roger G. 2008. *Operations Management: Contemporary Concepts and Cases*. International Edition. Mc Graw Hill company. New York.
- Siregar, Nurul Fathin. 2021. *Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Tanaman Hias (Studi Kasus : Desa Bangun Sari, Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang)*. Skripsi S1 Program Studi Agribisnis. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kauntitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sukesi. 2009. *Dimensi Loyalitas Perilaku Pelanggan*, Cetakan Pertama, Jakarta: Lutfansah Mediatama.
- Sumarwan, Ujang. 2014. *Perilaku konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Suyono. 2008. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta : Deepublish.
- Taufik, Mohammad Mabur. 2015. *Ketersediaan Areal Parkir, Kelengkapan Barang, Lokasi, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Minat Konsumen Berkunjung pada Minimarket alfamart di Kotamadya Jakarta Selatan*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen FE Universitas Budi Luhur Vol.4 No.2 Oktober 2015 ISSN: 2252-6226
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. J & J Learning. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Ke –1. Malang : Banyuwangi

- _____. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2019. *Strategi Pemasaran. Prinsip dan penerapan*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2004. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- _____. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Umar, H. 2004. *Metode Riset Perilaku konsumen Jasa*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Zeithaml, Valerie, Parasuman, L. Bery .1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation, New York Press, P.46*