

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Kuncoro, Engkos dan Ridwan. 2017. *Analisis Jalur (Path Analisis)*. Edisi kedua. Bandung : Alfabeta
- Agung Kresnamurti, Suneni, Ika Febrilia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol 10, No,1. 2019.*
- Ali Hasan. 2009. *Edisi Baru Marketing*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran : Jelajahi & Rasakan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Amstrong dan Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Prehalindo. Jakarta.
- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1998. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing. Vol 64.*
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. 2017. *Produksi Perkebunan D.I. Yogyakarta 2017*. Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (Terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Daryanto dan Ismanto, Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Layanan Prima*. Malang : Gaya Media.
- David Garvin (Husen Umar : 2001, *tentang dimensi produk*)
- Duncan, Tom. 2005. *Principles of Advertising & IMC, Second Edition*. McGraw-Hill, Inc.
- Eka Wahyuni. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Toko Roti Aroma Medan. *Accounting and Management Research Edition Journal. Vol 1, No 2.*
- Fahmi Hidayat. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang*
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek & Psikologi Konsumen (Implikasi pada Strategi Pemasaran)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Gaffar, V. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.

- Ghozali, I 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2008. *Customer Loyalty Edisi Revisi dan Terbaru*. Jakarta: Erlangga.
- Gusti Noorlitaria Achmad dan Rahmawati. 2020. Analisis Pengaruh Threat Emotion Konsumen, Brand Trust dan Corporate Image Pada Keputusan Penggunaan. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Volume 13. No1*.
- Inka J.S., Suharyono, & Andriani K. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15, No. 1*.
- Irawan, H. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kertajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula.S. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka
- Kincaid, Judith W.2008. *Customer Relationship Management : getting it right!* Prentice-Hall, Inc, New Jersey
- Kotler, Philip and Amstrong, Garry, 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid dua. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, A & E, Riduwan. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.
- Lamere, S. M. 2017. Pengaruh Harga, Lokasi, Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Warung Kopi Lidahibu, Sleman, Yogyakarta). *Skripsi. Universitas Sanata Dharma*.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marditasari, M., Subagja, H., & Kasutjaningati, K. 2019. Analisis Faktor Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Produk Minrose di *Teaching Factory* Divisi Pengolahan SMK PP NEGERI 1 Tegalampel Bondowoswo. *Jurnal Pertanian, 10(1), 23*.
- Mirza. A.F., 2-16. Hubungan antara Emotional Branding dengan Loyalitas Merek pada Konsumen. *Jurnal Psikologi Integratif Vol 4, No 1*.
- Mowen, John C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1 Ed. 5, Jakarta: Erlangga.

- Multazam. 2022. *Analisis Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Olahan Cokelat pada Rumah Cokelat di Kota Palu*. Skripsi. Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Nazir, M. 2017. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurwulandari, Andini & Septi Maharani. 2021. Pengaruh Harga, Produk, Distribusi dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Coffe 19 Café. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*. Vol 5. No 3.
- Oktaviani, Winda. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.4, No.1.
- Hanan, Mack dan Peter Karp, 1991, *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market your Company's Ultimate Product*. New York: American Management Association.
- Hidayat, Deddy Rakhmad. Muhammad Riza Firdaus. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol.2, No.3.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Pardede, R., & Haryadi, T. Y. 2017. Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yang dimediasi Kepuasan Konsumen. *Journal of Business & Applied Management*, 10(1).
- Poani, Andre Darmawan & Rombe, E. 2021. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Kafe *Jepa And Surabi* di Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadalako Vol. 7, No 4 Oktober 2021, 375-378*.
- Ratna, I.D., 2015. Hubungan Kinerja Produk, Persepsi Nilai, Ikatan Emosional, Reputasi Merek dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4, No.10*.
- Riyani. S., 2011, *Aplikasi Program Linier pada Optimasi Formulasi Coklat batang dengan menggunakan Cocoa Butter Substitute dan Inulin*, (Tugas Akhir), UNPAS, Bandung.
- Sari, Ayu Frizka Novi Permata. 2014. Pengaruh Service Quality Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada The Laguna A, Luxury Collection Resort & SPA Nusa Dua Tahun 2014. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha*. vol.4. No.1.

- Swasta, Basu, DH., dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha., dan Handoko., dalam Riyadi., Joko 2004: 83. Lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas konsumen.
- Sarwono, J. 2012. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK
- Setyo A. P. & Sarsiti. 2019. Analisis Pengaruh Keandalan, Pengalaman Pemasar, Kemudahan dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *NU GREEN TEA* di Surabaya. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi. Universitas Surakarta. Vol. 17, No.1.*
- Shartykarini, Shary., Riza Firdaus dan Rusniati. 2016. Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Café di Banjarbaru). *Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4 Nomor 1.*
- Solomon, M.R. 2007. *Consumer Behavior; Buying, Having, and Being*. New Jersey, Upper Saddle River; Pearson Education
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Taufik, Mohammad Mabur. 2015. Ketersediaan Areal Parkir, Kelengkapan Barang, Lokasi, Hrga 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 dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi ke-3 Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Amdi Offset.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Wahyudi, T., Panggabean, T.R. dan Pujiyanto. 2008. *Panduan Lengkap Kakao: Manajemen Agribisnis dari Hulu hingga Hilir*. Penebar Swadaya, Jakarta.

Yesenia, dan Edward H Siregar. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol V, No 3, Desember 2014*.