

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. D. (2013). *Manajemen Ekuitas Merek*. Spektrum Mitra Utama.
- Arikkunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dharmmesta, B. S. (2005). Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi penelit. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3), 73–88.
- Diputra, & Bagja, Y. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta. *UNES*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. . (2010). *Manajemen*. Erlangga.
- Hamidi. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Penelitian dan Laporan*. Malang: UMM Press.
- Hardiawan, Febra, & Imam, M. (2005). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Fokus Manajerial*, 3(1).
- Indriyanti, M. (2017). Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di “Aka Movement Store” Tulungagung. *Simki-Economic*, 1(1).
- Kawamura. (2000). *Integrated Design of Water Treatment Facilities*. John Willey & Sons.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2013). *Marketing Management, 14th Edition*,. Pearson Education Limited.
- Kotler, & Amstrong. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Penerjemah Damos Sihombing*. Jakarta: Erlanga.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maburoh. (2003). Membangun Kepuasan Konsumen Dan Akses Loyalitas. *Benefit*, 7(2).
- Margaretha, F. (2004). *Teori dan Aplikasi Manajemen Keuangan, Investasi dan Sumber DanaJanga Panjang*. PT. Grasindo.

- Musanto, T. (2014). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya,. *Jurnal Manajemen & Kewirausahawan*, 6(2).
- Nisa'usholihah, K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Zoya Lamongan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1).
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). A multiple– item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3).
- Permana, H., & Tjahjono, D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung. *Jurnal Sosiohumanitas*, 2(2).
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riana, G. (2008). Pengaruh Trust in a Brand Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen Air Minum Aqua Di Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 13(2).
- Sanusi. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, H. (2007). *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II, ed. 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Supomo, B., & Indriantoro, N. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*. BFEE UGM.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. C.V ANDI OFFSET Yogyakarta.
- Tulloch, I., & Utama, H. B. (2020). pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada distro Bloods Solo. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 7(2), 200–210.
- Tung, K. Y. (2007). *Relationship Marketing Strategic Kemampulabaan Jangka Panjang*. Usahawan.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali Pers.
- Winarno, W. . (2011). *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan EVIEWS. Edisi Ketiga, Cetakan pertama*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.