

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–16.
- Andriana, D. (2014). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 3(3), 251–260.
- Arsyanti, N. M., & Astuti, S. R. T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang. *Jurnal of Management*, 5(2), 1–11. <https://doi.org/2337-3792>
- Assauri, S. (2011). Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi. *PT RajaGrafindo Persada, Jakarta*.
- Aulia, M., & Hidayat, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies, 6(5), 1–17.
- Dr. Etta Mamang Sangadji, M. S., & Sopiah, M.Pd., MM., D. (2014). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis* (1st ed.). Andi.
- Drs. Daryanto, & Drs. Ismanto Setiabudi, M. P. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwi Kusuma Ramdani, & Rahardjo, S. T. (2017). Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851, 6(4), 1–11.
- Eka. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir. *Fakultas*

Fandy Tjiptono, P. . (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Publisher (Edisi 2). Andi.

Fandy Tjiptono, P. ., & Gregorius Chandra. (2017). Pemasaran Strategik. *Business Popular*.

Ghozali, Dahlan, D. S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan CV. Konveksi Cahaya 79 (Studi Pada CV. Konveksi Cahaya 79, Bandar Lampung), 2(3), 3704–3712.

Ghozali, I. (2014). *Structur Equation Modeling Metode Alternatif Dengan partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

Harminingtyas, R. (2012). Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang, 4(3), 1–8.

Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri, 11(1), 59–72.

Hosseini, S. M., Rozen, G., Saleh, A., Vaid, J., Biton, Y., Moazzami, K., ... Ruskin, J. N. (2017). Catheter Ablation for Cardiac Arrhythmias: Utilization and In-Hospital Complications, 2000 to 2013. *JACC: Clinical Electrophysiology*, 3(11), 1240–1248.

Irawan, D., & Japariato, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan

- Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253.
- Jasinta, L. W., Silcyljeova, M., & Ferdy, R. (2019). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan, Kepercayaan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di The Coffee Bean Mantos. *EMBA*, 7(1), 581–590.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). Principles of Marketing. *World Wide Web Internet And Web Information Systems*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management, 14th Edition. Prentice Hall*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. Global Edition (Vol. 15E). Global Edition*.
- Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 54(1), 74–81.
- Lombok, R., & Semarang, I. (2012). Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery. *Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery*, 19(1), 93–109.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2014). *Services Marketing: People, Technology*,

Strategy. Pearson.

Mulyanto. (2017). The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7), 2330–2336.

Munisih, S., & Soliha, E. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.

Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan, 1(2), 21–32.

Nuridin, S. (2018). Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer Loyalt with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 4(1), 19–31.

Rahmadi. (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Loyalitas Pelanggan Salbutamol Nebules, 6(2), 315–326.

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks". *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 775–764.

Sriwajaya), D. (Politenik Negeri. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabh Perbankan. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, 4(November), 113–121.

Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas

- Pelayanan, *11*(1), 51–58. <https://doi.org/10.1109/ICSME.2014.31>
- Tobing, S. J. (2016). Analisis Loyalitas Pelanggan: Studi Empiris Terhadap Produk IM3 Indosat Pada Mahasiswa Feuki. *Fundamental Management Journal*, *1*(1), 32–43.
- Umar, H. (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ' s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, *01*(02), 127–138.
- Wedarini, N. M. S. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan TELKOM FLEXI. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana; Vol 2 No 5 (2013)*.
- Weenas, J. R. S. (2013). Kualitas Produk Harga Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA ISSN : 2303-1174*.