

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Cetakan Ke-12. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2018. Manajemen Pemasaran. Cetakan Ke-14. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, Malayu. 2011. Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah. Edisi Revisi. Cetakan ke-9. Jakarta: Bumi aksara
- Kotler & Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Ke-13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Manullang. 2018. Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan Ke-17. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Munandar, Dadang. 2016. *Relationship Marketing*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Ekuibleria
- Panduan Proposal Universitas Buana Perjuangan Karawang.
- Ridwan dan Kuncoro, Engkos Ahmad. 2014. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Edisi Ke-2 Cetakan Ke-1. Bandung: Alfabeta
- Supardi. 2016. *Statistik Penelitian Pendidikan*. Rajawali Pers: Jakarta
- Yamit, Zulian. 2018. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Cetakan Ke-6. Yogyakarta: Ekonosia

Jurnal :

- Afif, M, Saroh Siti dan Machfudz, Masyhuri. 2019. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang. JIMMU Vol. IV No. 2, September 2019. Di akses pada tanggal 06 Februari 2020
- I, Daniel, I, Wayan dan Nyoman, Ni. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 11, 2019. Di akses pada tanggal 27 Juni 2020

- Kusumasasti, Ika dan Djumilah, Andarwati. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. Jurnal Manajemen Vol. 22 No. 2, Oktober 2017. Di akses pada tanggal 04 Februari 2020
- Lestari, Ani dan Yulianto, Edy. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 54 No. 1 Januari 2018. Di akses pada tanggal 27 Juni 2020
- Mutammam, Sumarwan, Ujang dan Tinaprilla, Netti. 2019. Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen. Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis, Vol. 5 No. 2, Mei 2019. Di akses pada tanggal 06 Februari 2020
- Nurshafah, Ibadi dan Sari, Devilia. 2019. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening pada Toko Musik Nada Kota Bandung. Vol.6, No.2 Agustus 2019. Di akses pada tanggal 06 Maret 2020
- Priangani, Ade. 2013. Memperkuat Manajemen Pemasaran dalam Konteks Persaingan Global. Jurnal Kebangsaan, Vol. 2 No. 4 Juli 2013. Di akses pada tanggal 14 Februari 2020
- Rani. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Promosi Terhadap Keputusan Membeli Cactus Flower Di Jakarta Selatan. Jurnal Manajemen Vol. 9, No. 1, Juni 2019. Di akses pada tanggal 01 Februari 2020
- Setiawan, Onny, Serepina, Elsa dan Ayu, Astri. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, *Relationship Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Produk di
- PT Asaba Pekanbaru. Management Studies and Entrepreneurship Journal Vol. 1 No. 1, 2020. Di akses pada tanggal 06 Februari 2020
- Vidya, Herviana dan Lestari, Anik. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Biskuit Oreo di Carrefour Surabaya). Jurnal Ilmu

Manajemen Volume 6 Nomor 1 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya. Di akses pada tanggal 27 Juni 2020

Wahyuni, Rika dan Irfani, Hadi. 2019. Pengaruh *Relationship Marketing*,
Kepuasan, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran
Sederhana Masakan Padang. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi,
Vol. 6, No. 2, Oktober 2017. Di akses pada tanggal 29 Juni 2020

Widyastuti, Sekar, Suparwan dan Alfaridi, Nursery. 2019. Pengaruh Integrated
Marketing dan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan.
Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL) Vol. 5 No.
2 Januari 2019. Di akses pada tanggal 06 Maret 2020

Rajab Maulana Hasanuddin, Rachma N, Wahono Budi. 2019. Pengaruh Kualitas
Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen

Kusumawati Ika, 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Coffe Shop. Jurnal Manajemen Ekonomi Bisnis
Vol. 22 No. 2, Oktober 2017 : 123 – 129.

Budiman Dicky, Naibaho Hastuti, Amelia. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas
Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek Starbuck di
Surabaya. Jurnal Gema Aktualita, Vol. 2 No. 1, Juni 2013.

Anisailah Raika, 2017. The Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Barista di Crema Koffie Pekanbaru. Jom Fisip Vol. 4 No. 1 – Februari
2017.

Mexi Over, Juwita Ratna, 2017. Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction,
Product Quality dan *Relationship Marketing* Terhadap Customer
Retention Coffe Shop. Jurusan Manajemen STIE Multi Data Palembang.