

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedelapan. Bandung: Alfabeta.
- Dharmesta. 2008. *Manajemen Pemasaran Moderen*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Dulkhatif, Andi Tri Haryono, dan Moh Mukeri Warso. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Pelanggan pada Penyedia Jasa Internet Study PT NOKEN MULIA UTAMA Semarang", *Jurnal of Management, Volume 2 No. 2 Maret 2016*.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Huriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gery. 2004. *DasarDasar Pemasaran*. Jilid 1. Dialih bahasakan oleh: Alexander Sindoro. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid 1. Terjemah oleh Benyamin Molan. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Index.

Levy, Michael and Weitz, Baron A. 2007. *Retailing Management*, 6th Edition. New York: The McGraw Hill Companies.

Lovelock, Christoper. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa cetakan kedua*. Indeks.

Lupiyoadi, Rambat, dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba.

Mowen, John C, dan Minor M. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Parasuraman, A. Zheithmal, and Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(2): 41-50.

Parasuraman, A. et al. 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Apxpectations*. USA: The Free Pres Collier Macmillan Publisher

Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Robinette, S and Brand C. 2009. *Emotion Marketing: The Halmark Way of Winning Customers for Life*. New York: The Free Pass.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta : ANDI.

Sekaran, Uma dan Bougie, Roger, 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi enam buku 1. Terjemah oleh Kwan Men Yon.Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

Suwarman, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: PT Ghalia Indonesia.

Stanton, William J. 2006. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Mandar Maju

Swastha, Basu. 2009. *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.

Tengku Putri Lindung Bulan. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumenn pada PT. Tiki Jalur Utama Ekakurir Agen Kota Langsa”. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016.

Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi OFFSET.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran : Esensi dan Aplikasi*. Edisi 1. Yogyakarta : ANDI.