

DAFTAR PUSTAKA

- Adel. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kartu XL dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Adi, Rifqi.2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Analisis*, Vol. 2 No. 1. Malang.
- Ariani, Widya.2009.*Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitas*. Departemen Pendidikan Nasional: Jakarta
- Buchari, Alma. 2010. *Manajemen Bisnis*. Alfabeta: Bandung
- Craven, David W. 2017. *Pemasaran Strategis, Jilid 2*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- David. 2010.*Manajemen Ekuitas Merek*. Mitra Utama: Jakarta
- Hasan, Ali.2013. *Marketing*. Media Pressindo: Yogyakarta
- Ismi, Munajilah. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Pertanian*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Kotler P dan Keller Kevin L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks: Jakarta.
- Ma'wa, S. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling Malang*. Skripsi. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Putro Rizky F K. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi* (Studi pada pelanggan *Fixed-wire Line Phone* di Surakarta). Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta.
- Supriyono, R.A.2011. *Akuntansi Biaya*. Alfabeta: Bandung
- Swasta B, Dharmesta dan Irawan. 2009. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta.

Tjiptono F. 2009. *Manajemen Jasa*. Bayu Media Publishing: Malang.

Tjiptono F. 2010. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Andi Offset: Yogyakarta.

Toyibi, P. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Besar Malang: Studi Kasus Pada Kereta Api Eksekutif Gajayana*. Skripsi. Malang: Universitas Negeri Malang.