

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bela, Srikandi dan Kadarisman. 2016. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang)*". Vol. 36, No. 1.
- Deny Irawan dan Edwin Japarianto. 2013. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.1, No. 2
- Dwi Mulyono Nugroho. 2015. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, Dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel*". Jurnal OE. Vol. VII. No. 2
- Gaikindo. (2017). *Populasi Kendaraan*. Jakarta: www.gaikindo.or.id.
- Gitosudarmo, I. (2014). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartono. H. (2012). *Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Peningkatan Penjualan pada Perusahaan dengan Menetapkan Alumni dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara sebagai Objek Penelitian*. Vol. 3. No. 2.
- Hasan, A. (2008). *Marketing, Media Utama*. Jakarta: Erlangga
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Inka, Suharyono dan Andriani. 2014. "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas*

Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)".

Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 15, No.1.

Irawan, D. dan Japarianto, E. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran Por kee Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1, No. 2*

Kompas. (2019). *Barang Mewah*. Jakarta: www.kompas.com

Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran ed. ketiga belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P dan Armstrong, G. (2011). *Marketing and Introduction*. 10th Edition. Indonesia Pearson.

Lupiyadi, R (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

Melysa Elisabeth Pongoh.2013. "*Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado*".

Vol 1. No. 4.

Pongoh, Elisabeth, M. (2013). *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 1 No. 4 Desember 2013

Rakhmad, D. Firdaus, M. (2014). *analisis pengaruh kualitas layanan, harga kepercayaan, citra perusahaan dan kepuasan dan nasabah terhadap loyalitas nasabah (study pada nasabah Telkom Speedy di Palangkaraya)*. jurnal Wawasan Manajemen. VOL. 2 No. 3 Oktober 2014

Saraswati, P. Kumadji, S. Abdillah, Y. (2014). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada*

pelanggan Coffe Shop Starbucks di Surabaya dan Kuala Lumpur. Jurnal administrasi Bisnis (JAB). Vol. 14 No. 1.

Sinambela, L.P. dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta:

ANDI

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta

Suryani & Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.

Suwandi, Sularso dan Suroso. 2015. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo*”. Vol. XIV.

Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Wahyuni, D. Dkk. (2015). *Hubungan Antara Dukungan Suami dengan Tingkat Kecemasan Pada Ibu Primigravida Trimester II dalam Menghadapi Persalinan. Jurnal Keperawatan Sudirman (The Soedirmal Journal Of Nursing)*. Volume 10. No.1

Wendha, A.A, Rahyuda, I, Gusti, I. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. Jurnal manajemen , strategi bisnis dan kewirausahaan*. Vol. 7. No. 1 hal 19-20.

Widodo. 2017. Metodologi Penelitian, Populer & Praktis. Jakarta: PT RajaGrafindo

Persada

