

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Arifin Rois , dan M. Hufron. 2019. *Pengaruh Desain Produk dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pengguna HP OPPO* (Study Kasus di Pesantren Miftahul Huda Kepanjen-Malang).
- Achmad Prayogi, N. Rachma, M. Khairul. 2018. *Pengaruh kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan di Toko Distortion Merch Malang*.
- Adi Mulyana dan Fransisca Andreani. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap minat Beli Ulang pelanggan Shao Kao Kertajaya melalui kepuasan pelanggan*.
- AG. Suyono, Sri Sukmawati, Pramono. 2012. *Pertimbangan Dalam Membeli Produk Barang Maupun Jasa*. Intidayu Press. Jakarta.
- Andreani F. 2010. *Analisa Kualitas Layanan Bisnis Makanan dan Minuman di Surabaya ditinjau dari Derajat pemenuhan kepuasan Konsumen*.
- Ariyoto, K. (2001). *Prinsip-prinsip manajemen operasi*. Jakarta :Salemba empat
- Asghar Afshar Jahanshahi, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Sayed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser, dan Seyed Mohammad Sadeq Khaksar. 2011. *Study the Effect of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*.
- Assauri,Sofjan.2009.*Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*,edisi pertama.Jakarta: Rajagrafindo.
- Bilson Simamora. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Bintang Nur Cahyani. 2018. *Peran Mediasi Identifikasi Pelanggan Perusahaan dalam Pengaruhnya antara Tanggung jawab Sosial Perusahaan dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan* (Studi pada PDAM Tirto Negro Sragen).
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Conny Sondakh. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan* (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado).
- Haris Dani dan Welsa Henny. 2018. *Kualitas dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. 2 (2).

- Ibzan Eliasaph, Farida Balarabe, dan Balarabe Jakada. 2016. *Consumer Satisfaction and Repurchase Intentions*. 6 (2)
- Fadillah, F. dan H. Prabowo. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Pada PT Diva Karoke*.
- Ferdinand, A. 2002. *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hariyanto. 2016. *Pengaruh Harga, Desain Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Mebel UD Duta Jati)*.
- Hudzaifah. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek terhadap Minat Beli ulang yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada konsumen Samsung smartphone)*.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta PT. Prehallindo
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2011. 10th Edition. "Marketing an Introduction". Indonesia: Perason.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Krisdayanto Iqbal, Andi Tri Haryanto, dan Edward Gagah. 2017. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas, Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandungan*.
- Kusuma Kelvianto, Christina whidya Utami, dan Metta Padmalia. 2018. *Pemediasian Kepuasan Konsumen pada Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang Perusahaan Sinar Karya Pemenang*.

- Ling Chen Hoe. 2018. *The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence form Malaysian Engineering Industry*.
- Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Meida Ramita Sari dan Rahayu Iestari. 2019. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Parahyangan*. *Oikonomia*, 15 (1)
- Nastiti Sofie Dian dan Setiyo Budiadi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Kecantikan “Nanisa Beauty & Dental Clinic” Sidoarjo*. 2 (3)
- Rambat Lupiyoadi., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Rizal Fachrul, Muhammad Adam, dan Mahdani. 2017. *Pengaruh Harga Desain dan Lokasi terhadap keputusan pembelian serta dampaknya pada kepuasan paska pembelian perumahan di kota Banda Aceh*.
- Rochim Sidik. 2016. *Analisis Kualitas dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel sofa di Gresik*. 1 (1)
- Setiawan Iwan., 2007. *Manajemen Strategis*, Edisi-2., Cetakan 2, Jakarta: PT.GramediaPustaka.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. 2011. *“Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS”*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta

- Tjiptono, F & Chandra, G. 2009. *Pemasaran Strategik*. ANDI Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono F dan Gregorius C. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.
- Tjiptono F. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Ulrich, Karl T. & Steven D. Eppinger 2001 *Perancangan & Pengembangan Produk*. Salemba Teknika, Jakarta.
- Umar Husein. 2005, *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

