

## Daftar Pustaka

- Abdullah, M. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta:Penerbit Aswaja Pressindo.
- Ani Lestari Edy Yulianto.(2018).Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang).
- Buchari Alma.(2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra.( 2016). Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta.
- Fayol, Henry. (2013) Industri dan Manajemen Umum, Terj. Winardi, London: Sir Issac and Son 1985.
- Gaspersz, Vincent. (2011). Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Bogor: Vinchristo Publication.
- George, R. Terry .(2015).Prinsip-prinsip Manajemen, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

- Hasnah Rimiayati dan Catur Widodo.(2014).Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series.Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 5, No 2.
- Hurriyati, Ratih. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2016). Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, P. dan Amstrong G.( 2014). Principle of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ketiga. Salemba Empat: Jakarta.
- Risky Nurhayati.(2011).Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta,.2011.
- Ropinov Saputro. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.Jurnal Fakultas Ekonomi, Vol. 12.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Manajemen Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). Manajemen Jasa. Andi: Yogyakarta