

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., dan Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Jorunal*. Vol. 29 (1).
- Andriana, dan Tjipto. 2008. *Brand Manajemen dan Strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.
- Apriyani, Dwi Aliyyah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop di Kota Sidoarjo)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Assegaff, M. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No.2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. Surakarta: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1-12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Aydin, S. dan Ozer, Gokhan dan Arasil, Omer. 2005. *Customer Loyalty and the Effect of Switching Costs as a Moderator Variable: A Case in The Turkish Mobile Phone Market. Marketing Intelligence and Planning*. 23/1. 89-104.
- Ayu, M dan Slamet, A. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan Astra Motor Salwi di Kabupaten Tegal. *Management Analysis Journal*. Vol. 4 (4).
- Baloglu, Sehyms. 2002. *Dimension Of Customer Loyalty*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Brady, M. K., dan Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*. Vol. 65, 34-49.
- BPS. 2020. Hasil Survei Sosial Demografi Dampak COVID-19. Badan Pusat statistik. Jakarta.
- Bolton, R. N., Kannan, and Bramlett. 2000. *Implications of Loyalty Program Membership and Services Experiences for Customer Retention and Value. Journal of the Academy of Marketing Science*. Volume 28, No. 1, pages 95-108. New York.
- Brunner, T. A., M. Stocklin dan K. Opwis. 2008. Satisfaction, images and loyalty: New versus experience customers. *European Journal of Marketing*. Vol. 42 issue 9/10. Pp. 1095-1105.
- Brove, L. L. dan L. W. Johnson. 2009. Does “true” personal or service loyalty last? A longitudinal study. *Journal of Service Marketing*. Vol. 23. Issue. 3. Pp. 187-194.
- Cardia, D. I. N. R., I. W. Santika, dan N. N. R. Respati. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. Fakultas Ekonomi

- dan Bisnis. Universitas Udayana (UNUD). Bali. E-Jurnal Manajemen. 8(11): 6762-6781
- Cooper, D.R. and Schindler, P. S. 2014. *Business Research Methods*. 12th ed. New York: McGraw-Hill
- Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit. 2020. Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi Coronavirus Disease (COVID-19) Maret 2020. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Fornell, J. E and Wernerfelt. 2002. *Customer Relations & Repport: Professional Development Series*. South Western Thomson Learning. Australia.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Hair, J. F.; Black, W.; Babin, B.; Anderson, R.; and Tatham, R. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Upper side river, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Han, Y., dan Yang, H. 2020. The Transmission and Diagnosis of 2019 Novel Coronavirus Infection Disease (COVID-19): A Chinese Perspective. *Journal of Medical Virology* 2020. 92(6): 639–644 published online March 6. DOI: 10.1002/ jmv.25749
- Hasan, I. 2004. *Analisis Data dengan Statistik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1.
- Jones, Thomas O dan Sasser, W. Earl Jr. 1995. *Why Satisfied Customer Defect*. *Harvard Business Review*. Vol. 73 No.6, pp. 88-100.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2006. *Marketing Management (12th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Bebas. Indeks : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mahardika, E. 2011. *Analisa Pengaruh Produk, Kualitas Layanan, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Es Krim Walls di Surabay*. Program Studi Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.

- Martenson, R. 2007. Corporate brand image, satisfaction and store loyalty: A study of the store as a brand, store brands and manufactur. *International Journal Marketing & Distribution Management*. Vol. 35. Pp. 544-555.
- Nachrowi, D., dan Hardius, U. 2006. Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Namukasa, Juliet. 2013. The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty – The case of Uganda airline industry. *The TQM Journal*, Vol. 25, No. 5, pp 520-532.
- Parasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality. Jurnal of Marketing*. Vol 60: 31-46. The Free Press. New York.
- Permana, M. V. 2013. Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 4 No. 2: 115-131.
- Peter, J. P dan J. C. Olson. 2000. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Erlangga. Jakarta.
- Rangkuti, F. 2003. Riset Pemasaran. Cetakan 6. PT Gramedia. Jakarta.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sasongko. H. 2008. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Tenaga Penjualan Untuk Meningkatkan Kinerja Penjualan. Tesis. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods For Business* Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4. Karya Salemba Empat. Jakarta.
- Sekaran, U. and R. Bougie. 2016. *Research Methods for Business*. John Wiley & Sons. United Kingdom.
- Silalahi, Ulber. 2006. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Unpar Press.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sun Yun, Z dan L. K. Good. 2007. *Developing customer loyalty from e-tail store image attributes: Managing service quality. An Internasional Journal*. Vol. 17. Pp. 4-22.
- Surdanice. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Minimarket Alfamidi Kolaka. Program

- Studi Manajemen. Universitas Sembilanbelas November. Kolaka. Jurnal Dimensi. Vol. 9, No. 2: 280-293.
- Susanti, D. S, Y. Sukmawaty dan N. Salam. 2019. Analisis Regresi dan Korelasi. CV. IRDH. Purwokerto.
- Susilo, A., Rumende, C.M., Pitoyo, C.W., Santoso, W.D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E.J. and Chen, L.K., 2020. *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini*. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia 7(1): 45-67.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. PT. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Kang, G. D and Jeffrey, J. 2004. "Service Quality Dimensions: an Examination of Gronroos's Service Quality Model," *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 14: 266.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wartini dan Utami. 2015. Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*. Vol. 4 (3).
- World Health Organization. *Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it*. World Health Organization. 2020. [https://www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirusdisease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirusdisease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it). Diakses pada tanggal 9 Juni 2020 pada pukul 14.35 WIB.
- World Health Organization. *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020*. 2020. <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-generals-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-COVID-19---11-march-2020>. Diakses pada tanggal 9 Juni 2020 pada pukul 14.35 WIB.
- Yamin, Regina. 2013. Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, dan Citra terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Astra International Daihatsu di Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi. Manado. Jurnal EMBA. Vol. 1, No.3: 1231-1240.
- Zeithaml, V.A & M.J. Bitner. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 3rd Ed. Boston: McGraw – Hill/Irwin.



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Toko Daging Bu Pur Yogyakarta di Masa Pandemi COVID-19
Dika Widia Putra, Prof. Ir. Budi Guntoro, S.Pt., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng. ; Prof. Dr. Ir. Rini Widiati, MS., IPU.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Zeithaml, Valarie A, Bitner, Mary Jo and Gremler, Dwayne D. 2009. *Services Marketing*. 5thed. New York: Mc. Graw-Hill.