

- Akbar, M. M, dan Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal*. Vol. 29 (1)
- Alma, Buchari. 2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Alfabeta. Bandung.
- 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.
- Baloglu, Sehyms. 2002. *Dimension Of Customer Loyalty*. Bumi Aksara. 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.
- Bovee, 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.
- BPS. 2019. *Provinsi DI Yogyakarta Dalam Angka 2019*. <https://yogyakarta.bps.go.id/publication/2019/08/16/fe0f0460b0cdd1bcd76a4314/provinsi-di-yogyakarta-dalam-angka-2019.html>. Diakses pada 20 Juni 2021.
- BPS. 2020. *Hasil Survei Sosial Demografi Dampak COVID-19*. Badan Pusat statistik. Jakarta.
- 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.
- Cornelia, Elly., Nancy V.S., Endo W K., dan Thomas S K. 2008. *Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan laundry 5ASEC Surabaya*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 4(2) :45-57.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN DI GOLD FOOD INDONESIA
DI MASA PANDEMI COVID-19**

BAGUS PRAYOGO, Prof. Ir. Budi Guntoro, S.Pt., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng; Ir. Mujtahidah Anggriani Ummul M

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Fornell, J. E and Wernerfelt. 2002. *Customer Relations & Repport: Professional Development Series*. South Western Thomson Learning. Australia.

Gold Food. 2020. *Data produk Meatshop Gold Food*. PT Hattala Jaya Sejahtera. Yogyakarta

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.

Hasan, I. 2004. *Analisis Data dengan Statistik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Irnandha, A. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

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. 1994. *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.

Kotler, P., dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. In *General Equilibrium Theory*. <https://doi.org/10.1017/cbo9781139174749..>

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid*. Jakarta: Erlangga

Larasati, Y. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMA. Salatiga.

Lovelock, C dan Luren K W. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT.Indeks Indonesia.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *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 Surabaya*. Program Studi Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN DI GOLD FOOD INDONESIA
DI MASA PANDEMI COVID-19**

BAGUS PRAYOGO, Prof. Ir. Budi Guntoro, S.Pt., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng; Ir. Mujtahidah Anggriani Ummul M

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

- Martenson, R. 2007. Corporate brand image, satisfaction and store loyalty: A study of the store as a brand, store brands and manufacturer. *International Journal Marketing & Distribution Management*. Vol. 35. Pp. 544-555.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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.
- Payne, A. 2005. *Handbook of CRM : Achieving Excellence in Customer Management*. Burlington: Butterworth-Heinemann.
- Peter, J. P dan J. C. Olson. 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Ren L-L, Wang Y-M, Wu Z-Q, Xiang Z-C, Guo L, Xu T, *et al*. Identification of a novel coronavirus causing severe pneumonia in human: a descriptive study. *Chin Med J*. 2020; published online February 11. DOI: 10.1097/CM9.0000000000000722.
- 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.
- Sukmawati, I dan James D. D. Massie. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Air Manado*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- 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.
- Susanti, D. S, Y. Sukmawaty dan N. Salam. 2019. *Analisis Regresi dan Korelasi*. CV. IRDH. Purwokerto.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. PT Andi. Yogyakarta.



- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. 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. 2008. Strategi Pemasaran Edisi III. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Quality and Satisfaction. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Whu Z, McGoogan JM. 2020. Characteristics of and Important Lessons From the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak in China: Summary of a Report of 72314 Cases From the Chinese Center for Disease Control and Prevention. *JAMA*. 2020; published online February 24. DOI: 10.1001/jama.2020.2648.
- 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, Valarie A, Bitner, Mary Jo and Gremler, Dwayne D. 2009. *Services Marketing*. 5th ed. New York: Mc. Graw-Hill.