

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, 2008. *Marketing*, Yogyakarta, Media Pressindo..
- Alma, 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung:Alfabeta
- Assauri, 2014. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta:Rajawali Pers.
- Barata, 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta:PT Alex Media Komputindo.
- Djaslim Saladin, 2015. *IntiSari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*, Cetakan Keempat, Linda Karya, Bandung.
- Fornell, 2006. *Customer Satisfaction, Market Share, And Profitability:Finding From Sweden*, Journal of Marketing, Vol.58, July, p.53-66.
- Gremler dan Brown, 2008. *Marketing, Medpress (anggota IKAPI)*, Yogyakarta.
- Griffin, 2005. *Customer Loyalty:Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Hair Et Al, 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, SAGE Publications,Inc, California:USA.
- Henry Simamora, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta:STIEY.
- Hurriyati, 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* Bandung:Alfabeta.
- Kotler, Philip 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, 2014. *Manajemen Pemasran Data*, Edisi 3, Jakarta:Salemba Empat.
- Muslihin, 2013. *Pengertian Definisi Operasional Parameter* [Http://Sliderhare.Net/MobileDewibahagia/Makalah-Variabel-Dan-Definisi-Operasional](http://Sliderhare.Net/MobileDewibahagia/Makalah-Variabel-Dan-Definisi-Operasional).

- Monroe, 2011. *Some Personal Reflections On Pricing Research. Review Of Marketing Research*, 8, 209-241.
- Nangoi, 2017. *Pengaruh Keahlian, Pengalaman, Kompleksitas Tugas dan Independensi Terhadap Audit Judgement Auditor Internal pada Inspektorat Provinsi Gorontalo*, Jurnal EMBA. ISSN:2303-1174, Vol.5, No.2, Hal:593-601.
- Parasuraman, 2014. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, New Jersey:Prentince Hall.
- Rosvita, 2010. *Analisi Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaua Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Saleh, 2015. *Klasifikasi Gejala Depresi pada Manusia dengan Metode Naive Bayes*, menggunakan Java, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mis Metods)*, Bandung:Alfabeta.
- Sumarmi dan Soeprihanto, 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi 5, Yogyakarta:Liberty Yogyakarta.
- Swastha, 2014. *Manajemen Pemasaran*, BPFE:Yogyakarta.
- Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA Majalah Info Bisnis, Edisi Maret Tahun ke VI-2002.
- Widjaja, 2004. *Otonomi Desa*. Rajagrafindo Persada.
- Wijaya, 2013. *Keperawatan Medikal 2, Keperawatan Dewasa Teori dan Contoh Askep*, Yogyakarta:Nuha Medika.

<b>Responden</b>	<b>Nilai Pelanggan</b>	<b>Harga</b>	<b>Kualittas Pelayanan</b>	<b>Loyalitas Pelanggan</b>
Resp_1	40	22	50	40
Resp_2	18	40	20	20
Resp_3	40	34	30	32
Resp_4	40	37	45	36
Resp_5	40	37	40	32
Resp_6	38	29	42	40
Resp_7	36	32	50	38
Resp_8	40	35	50	40
Resp_9	40	39	36	38
Resp_10	38	39	46	32
Resp_11	37	30	50	40
Resp_12	40	40	47	36
Resp_13	35	30	48	36
Resp_14	35	40	50	38
Resp_15	32	28	50	40
Resp_16	36	27	45	37
Resp_17	31	31	46	29
Resp_18	32	32	46	35
Resp_19	37	34	50	40
Resp_20	32	37	47	35
Resp_21	36	33	44	36
Resp_22	27	36	41	30
Resp_23	36	27	46	29
Resp_24	36	37	44	30
Resp_25	32	34	47	35
Resp_26	35	36	40	35
Resp_27	37	30	28	30

Resp_28	28	37	45	37
Resp_29	18	40	18	18
Resp_30	40	24	47	40
Resp_31	35	38	46	35
Resp_32	36	20	40	39
Resp_33	40	24	48	40
Resp_34	16	40	20	16
Resp_35	16	40	16	16
Resp_36	36	18	30	38
Resp_37	36	38	30	36
Resp_38	29	32	40	36
Resp_39	24	31	47	37
Resp_40	26	29	33	35
Resp_41	35	32	40	36
Resp_42	26	37	48	36
Resp_43	32	27	44	36
Resp_44	32	26	46	37
Resp_45	30	31	44	39
Resp_46	32	26	41	36
Resp_47	35	26	47	35
Resp_48	29	31	46	36
Resp_49	27	32	45	38
Resp_50	27	34	44	30
Resp_51	35	35	36	35
Resp_52	34	37	44	33
Resp_53	32	37	43	34
Resp_54	31	32	35	35
Resp_55	36	39	36	28
Resp_56	36	36	45	27
Resp_57	36	35	47	30

Resp_58	39	35	35	32
Resp_59	35	35	40	32
Resp_60	35	36	34	30
Resp_61	36	37	36	30
Resp_62	32	38	47	29
Resp_63	26	37	46	30
Resp_64	28	32	45	24
Resp_65	27	35	44	29
Resp_66	32	38	47	39
Resp_67	33	36	40	36
Resp_68	38	34	45	24
Resp_69	30	34	46	35
Resp_70	37	37	44	36
Resp_71	37	35	46	35
Resp_72	34	32	40	38
Resp_73	35	38	30	38
Resp_74	38	32	41	35
Resp_75	37	38	47	37
Resp_76	35	35	41	36
Resp_77	35	32	30	33
Resp_78	34	35	37	35
Resp_79	39	33	37	35
Resp_80	36	36	32	36
Resp_81	36	37	37	39
Resp_82	33	31	40	35
Resp_83	39	37	40	33
Resp_84	40	40	47	33
Resp_85	35	33	43	36

---



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp-Fax 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI!

Nama Mahasiswa	: Dhimas Adi Frelianto
Prodi / NIM	: Manajemen / 15 - 150 - 0069
Judul Skripsi	: Pengaruh Nilai Pelanggan, harga dan kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIU"
Nama Dosen Pembimbing	: TONY SUSILO WIBOWO, S.E., M.Pd., MSM
Periode Kepembimbingan	: 20 Maret 2019 s/d 20 September 2019

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
		konsep penelitian		#
		acc konsep penelitian		#
		Bab I revisi		#
		Bab I acc		#
		Bab II revisi		#
		penambahan teori		#
		Bab II acc		#
		Bab III revisi		#
		revisi kuesioner		#
	30 sept 2019	acc sempro		#
		revisi kuesioner ke 2		#
		Bab III revisi		#
		Bab IV acc		#
		Bab V acc		#
		Artikel		#

Bimbingan selesai pada tanggal

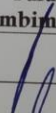

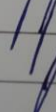

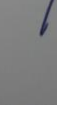
Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,

**Lampiran 1. Berita Acara Bimbingan Skripsi**

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

1. Nama Mahasiswa : Dhimas Adi Frelianto
2. NIM : 151500069
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 20 Maret 2019
5. Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIRU"
6. Dosen Pembimbing : I. Made Bagus Dwiarta, SE.,MM
7. Konsultasi :

NO	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1	25/03/2019		Konsep Penelitian Revisi
2	02/04/2019		Konsep Penelitian Acc
3	08/04/2019		BAB I Revisi
4	22/04/2019		BAB I Acc
5	01/05/2019		BAB II Revisi

6	13/05/2019		Penambahan Teori
7	18/05/2019		BAB II Acc
8	01/06/2019		BAB III Revisi
9	15/06/2019		Revisi Kuisisioner
10	15/08/2019		Acc Sempro
11	19/08/2019		Revisi Kuisisioner Ke 2
12	26/08/2019		BAB IV Revisi
13	02/19/2019		BAB IV Acc
14	17/09/2019		BAB V Acc
15	19/09/2019		Artikel Acc





**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 19040901/FE/VII/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
Gerai Biru Trunojoyo, Jl Trunojoyo No.57  
Sepanjang Tani Sidoarjo  
di -  
Sidoarjo

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Dhimas Adi Frellianto  
NIM : 151500069  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIRU"

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 25 Maret 2019  
Dewan  
  
Dya. Siti Istikhoroh, M.Si  
NIP. 19671019.199203.2001