

## DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1653.
- Aryani, Dwi, dkk. (2010). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", Volume 17, Nomor 2 (118).
- Atmaja, P. D. (2020). "Pengaruh Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di PT. Telkom Indonesia Tbk Datel Singaraja". *Gastrointestinal Endoscopy*, 1–9.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Doyle, R., & Conboy, K. (2020). "The Role of IS in The Covid-19 Pandemic: A Liquid-Modern Perspective". *International Journal of Information Management*, 55(June), 102184.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Henriawan, Desan. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mutin Wilayah Bandung Timur)". Volume 6. Nomor 2 (hIm 75).
- Hidayat, R. (2009). "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri".
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management Edisi 14*. Global Edition. Person Prentice Hall.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. In *Soldering & Surface Mount Technology* (Vol. 13, Issue 3).

- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang”. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi*, 7(2), 130–136.
- Megawati, I. (2017). “Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Green Caffe”. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 11(1), 13–26.
- Nuraeni, R. (2019). “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Hypermart Bellanova Country Mall”. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 488.
- Oliver, R. L. (1999). “Applications for Hydrous Ferric Oxide Mine Water Treatment Sludge - A Review”. *Reliable Mine Water Technology: Proceedings of the International Mine Water Association Annual Conference 2013, Vols I & II*, 63(special issue 1999), 33–44.
- Pradipta, I. G. M. (2021). “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Yang Coffee Singaraja”. 1–7.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)”. *Jurnal Among Makarti*, 10(1), 70–90.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sa’adah, F. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Fitness Center Kabupaten Sleman”.
- Saidani dan Arifin. 2012. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market”. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3, No. 1.
- Saputra, F. I. (2013). “Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 sentra kredit kecil Surabaya)”. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 445–457.
- Sarasti, C. A. (2015). “Studi Tentang Fungsi Warung Kopi Bagi Masyarakat Di Kota Bagansiapiapi”. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.

Setiandini, M. (2010). *“Analisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Nani’s Butik”*. Universitas Diponegoro Semarang.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta  
Susnita, T. A. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka”. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 73.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijayanto, K. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 38.

Yulianto, A. (2014). *Pengaruh Kepuasan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pojok Kedai Satria Jagat*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

