

DAFTAR RUJUKAN

- Amstrong, Gerry dan Kottler, Philip. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 1*. Edisi kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bunga, dkk., 2022. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan : Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Volume 3, (hlm 582 – 591).
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005, *Statistik Parametrik: Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS*, BPFE Undip, Semarang.
- Gilang, dkk., 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalits Pelanggan Produk Herbalife*. Volume 7, No, 1 (hlm 253 – 274)
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. 2011. *Organizational Behavior: Managing People and Organizations (11th ed.)*. Canada: Michael Schenk.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, Handi D. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Irawan, Handi, 2008. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Jill, Griffin. 2010. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Khasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. & Keller, L, K 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen pemasaran jilid 1*, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*, Edition 14, England: Pearson Education.

- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia jilid satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Tama: Jakarta
- Lovelock, C., & Wirtz, J. 2011. *Service marketing, people, technology, strategy* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wright. L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro Cetakan Kedua. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta.
- Nuriska, dkk., 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kantor Notaris dan PPAT Indah Khaerunnisa, SH., M.Kn*. Volume 2, No.2 (hal 119 – 129)
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, et al. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing* 64(1): 12- 40
- Parasuraman. 2002. *Human Resource Management Review*. Volume 12. (hlm 299-312)
- Putri, dkk., 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Ko-Vaitnam Singaraja*. Volume 6, (hal 214 – 219).
- Rahma, dkk., 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna Jaya Motor*. Volume 2, No 2 (hal 141 – 148).
- Robby dkk., 2022. *Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Layanan, dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pad Restoran Seafood Di Kota Batam*. Volume 5, No 2 (hal 1.479 – 1.489).
- Ryals, Lynette. 2005. *Making Customer Relationship Management Work: The Measurement and Profitable Management of Customer Relationship Management, The Emerald Journal*. Vol.69.No. 1,2005.pp.252-261
- Septy dkk., 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express di Karesidenan Surakarta*. Volume 3, No. 4 (hal 803 – 811).
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono. 2007. *Manajemen pemasaran jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Wihadanto A, Firmansyah D. 2013. *Mengatasi Ketimpangan Pembangunan Antar Wilayah Melalui Mekanisme Kompensasi Di Era Otonomi Daerah : Studi Kasus Provinsi Bali*. Seminar Nasional [Internet]. [Tangerang Selatan, 21 Nov 2013]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor. (hlm 1-20)

