

DAFTAR RUJUKAN

- Afrilia, A. M. (2018). Digital Marketing Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran “Waroenk Ora Umum” Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen. *Jurnal Riset Komunikasi*, 147-157.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1653-1664.
- Agung Permana Budi, (2013) *Manajemen Marketing Perhotelan*, (Yogyakarta : CV . Andi) h.2
- Anang Firmansyah. 2018. *Pengantar Manajemen*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Deepublish.
- Azizah, S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Food Di Gojek Online Pada Mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Buchari Alma, (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Capriati, Z. F. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Di Koperasi Visiana Bakti Tvri Jakarta. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 6(1), 170-177.
- Chistina Whidya Utami, 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Jakarta: Salemba Empat
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy.
- Ghozali, Imam. 2005. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. 33 Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, R. 2005. *Principles of nutritional assesment*. Oxford university. New york
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : McGraw-Hill

- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Istifana, L., Ikhwan, S., Syaifulloh, M., PDW, A. N., & Sucipto, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Mebel Sinar Jaya, Losari, Brebes. *Journal of Economics and Management (JECMA)*, 1(1), 33-40.
- Kotler P & Armstrong, A. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12 ed., Vol. 1). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Amstrong, 2008. "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*". Edisi ke 12, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid 1 Edisi Ke-12. Alih Bahasa oleh Bob Sabran. Erlangga. Jakarta
- Kotler & Keller. (2009). Proses Keputusan Pembelian
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran (Ed. 13)*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, 2012. *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran (Ketigabel)*. Erlangga
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12)*. Gelora Aksara Pratama
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Pecel Ayam Pok-Pok Sidodadi Bangau Sakti Panam Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Lukasyanti, Dewi. 2006. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan" *Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang*
- Lupiyoadi, R. (2013b). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Ketiga)*. Jakarta, Salemba Empat.
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada

perusahaan transportasi gojek manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1285-1294.

- Muhammad, Suwarsono. 2008. *Manajemen Strategik: Konsep dan Kasus*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487-493.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Parwati, N. W. N. A., Hartati, P. S., & Dewi, I. A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 4(1), 69-76.
- Philip dan Kevin. 2008. *Marketing management, thirteenth edition*. Jakarta: Erlangga.
- Putra, Y. E., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Department Store di Mantos 2. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1).
- Putri, I. A. Y. M., & Yulianthini, N. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Ko-Vaitnam Singaraja. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 214-219.
- Resita, Suharyono, dkk. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pelanggan AUTO2000 Waru Surabaya*.
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249-260.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.

- Silvia, D., & Irwadi, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Perdana Mandiri Sejahtera. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 13(2), 212-219.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa. Edisi Pert.* Malang: Bayu Media Publishing.
- Wibowo, A. B. (2018). Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Taman Wisata Candi Prambanan. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis (JPSB)*, 06(02), 157–170.
- Yonata, H., Setiawan, P., Santamoko, R., Ilham, D., & Asdiany, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Satria Antarana Prima. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 11(2), 2502-2514.
- Zikmund, W.G., McLeod, R. & Gilbert, F.W. (2003). *Customer Relationship Management*. New York: Wiley & Sons.