

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J., (2016), Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & G, A. (2018). *Principles Of Marketing Ed.17th Global Edition*. Boston: Pearson.
- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Lupiyoadi, Rambatdan A. Hamdani. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa-Berbasis Kompetisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J. C., & M. Minor. 2017. *Perilaku Konsumen Jilid I*. (Terjemahan Lina Salim). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2001 oleh Harcourt College Publisher).
- Moenir, A. S. 2018. *Manajemen Kualitas pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.

Jurnal :

- Diana dan nastiti (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan. *Jurnal Perwira. volume 2, nomer 2*. <https://perwiraindonesia.com/eJournal/index.php/perwira/article/view/28>
- Chusnul Rofiah & Dwi Wahyuni (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Jurnal Akuntansi. STIE PGRI Dewantara Jombang, STKIP PGRI Jombang*. <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/view/84>

- Edy Winata(2019). *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek HP Vivo Pada Mahasiswa Universitas Sari Mutiara*. Skripsi , Universitas Sari Mutiara. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMM/article/view/1069>
- Enggarwati, P., Sumiati, & Sunaryo. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Pada Butik Zoya Di Kota Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No.1, hal. 45-54*. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/1711>
- Imelda Aprileny Jayanti Apri Emarawati (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol. 16 No. 02, Oktober 2019*. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/246>
- Lepojevic, V., & Dukic, S. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market - An Empirical Study In The Republic Of Serbia . *Economics And Organization Vol. 15, No 3 , 245 – 256*. <http://casopisi.junis.ni.ac.rs/index.php/FUEconOrg/article/view/4090>
- Perwito dkk (2021) . Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 2, 2021*. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1323>
- Yashinta Asteria Norhermaya, Harry Soesanto (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada *Online Store Lazada.Co.Id*). *Diponegoro journal of management. Volume 5, nomor 3, tahun 2019, halaman 1-13*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/14952>
- Rofiah dan Dwi Wahyuni (2019) Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS, Vol 12, No 1 April 201* <http://www.ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/view/81>