

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N dan F. Kurniawan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran* 4(2): 254-268.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azhar, Muhammad Elfi. dkk. 2019. "The Role of Marketing Mix and Service Quality on Tourist Satisfaction and Loyalty at Samosir". *Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Gerson, R.F. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Layanan Bermutu*. Edisi pertama. Jakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. (Trans Application of Multivariate Analysis Using SPSS)*. Badan penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. 8th edition. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Cetakan 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2012. *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*. Complete Revised & Update Edition. Jossey-Bass Publishing. San Fransisco.
- Japariato, Laksmono, dan Khomariyah. 2007. Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening. *Dimensi Manajemen Perhotelan* 3(1): 34-42.
- Kotler, P dan K.L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Indeks. Jakarta.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran*. 12th edition. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2016. *Marketing Management*. 5th Edition. Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. dan G. Amstronng. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2014. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Edisi 14. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kristantyo, A. W. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Laboratorium

- Nutrisi Loka Penelitian Sapi Potong di Pasuruan). *Bulletin of Management & Business* 2 (1).
- Lismawati dan M. F. Arozzi. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi oleh *Trust* dan *Switching Barrier* pada Pengguna Kartu Telkomsel Simpati. *JCA Ekonomi* 1(2).
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Malau, H. 2017. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional sampai Era Modernisasi Global*. Alfabeta. Bandung.
- Novianti, dkk. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Universitas Satya Negara*.
- Panuntun, D. 2017. Hubungan Antara Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Karyawan Tata Usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Purwokerto.
- Santoso, S. 2011. *Statistik Multivariat*. PT Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Shaw, C. dan R. Hamilton. 2015. *The Intuitive Customer : 7 Imperatives for Moving your Customer Experience to the Next Level*. Beyond Philosophy Companies. Florida.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT Gramedia. Jakarta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/ R & D)*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. 3th edition. Alfabeta. Bandung.
- Suharno. 2010. *Marketing in Practice*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sukirno, Zakaria, dan Purwanto. 2014. *Komunikasi Bisnis*. Penerbit Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Sunyoto. D. 2013. *Metode Penelitian Akutansi*. PT Reflika Aditama. Bandung.
- Tjiptono, F. 2003. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- _____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia. Malang.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

_____. 2015. *Strategi Pemasaran Jasa*. Edisi Keempat. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Vanessa. G. 2007. *Manajemen Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

Yulianto, I. 2016. Pengaruh Promosi Penjualan, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus *Counter Handphone* di *Shiba Communication*). *Jurnal Universitas Pandanaran Semarang*.

