

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2014, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Amir, Taufiq, 2005, *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2017, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gaffar, Vanessa, 2007, *Customer Relationship Management and Marketing Public Realtion*, Alfabeta, Bandung.
- Ghozali. Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan, 2015. *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 Edisi 2*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Ghozali, I. 2019. *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa: Dr. Dwi Kartini Yahya, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P, 2006, *Marketing Management*, 11th ed, Pearson Education.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2016, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Pengendalian Prentice Hall*, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2010, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi Keenam, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry, 2010, *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*, Alih Bahasa: Dian Wulandari dan Devri Bernadi Putera. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. Dan A. Hamdani, 2011, *Managemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

- Marconi, J., 1993, *Beyond Branding*, Probus Publishing Company, Chicago.
- Munandar Dadang, 2011, *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Ekuilibra, Bandung.
- Ningsih Ani Sugiarti, Nurfarida Iva Nurdiana, 2022, Efek Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan: Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia *Management and Business Review*.
- Oliver R, 2012, *Whence Consumer Loyalty*, *Journal of Marketing*, Vol 63.
- Perez-Moron James, Sahana Madan, Jin Yin Cheu, Daisy Mui Hung Kee, Li Chiy Cheong, Roger Chin, Jie Cheng, Angela Patricia Munoz Garcia, 2022, Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of Starbucks in Malaysia, Vol 5, Universiti Sains Malaysia, *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*.
- Rusdiyano Wahyu, Suranti Sri , 2021, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, Vol 18, Universitas Negeri Yogyakarta, *Kajian Ilmu Administrasi*.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger, 2017, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, CV Alfabeta, Bandung.
- Syahrani, Erick Karunia, Muh. Asdar, Muh. Akmar, Jeni Kamase, Muhammad Sajidan, 2022, Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, Vol 18, Universitas Islam Indonesia, *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*.
- Tengku, P & Tiara, S, 2021, Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Mitana Café Di Kota Langsa, dari Program Studi Manajemen Universitas Samudra, *Jurnal Samudra Ekonomika*.
- Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2011, *Service, Quality, dan Satisfaction*, Edisi 3, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Pemasaran Strategik*, Edisi 2, Andi, Yogyakarta.

Zeithaml dan Bitner, M. J, 2013, *Service Marketing, Sixth Edition*. Mc Graw Hill. America.

Zeithaml, Parasuraman & Berry, 2008, *Manajemen Pemasaran (Telaah Kasus Perusahaan)*, Cetakan Kedua, PT Gelora Aksara Pratama, Jakarta.