

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, F.G. and Sitohang, S. (2016) '*pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan* [online] diakses melalui :<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/527536> [diakses pada tanggal 11 april 2022]
- Dharmesta, B. S., & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Edvardsson, B., Thomasson, B. & Ovretveit, J. (1994). *Quality of service: Making it really work*. McGraw-Hill. London, UK
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality contro* (3rd ed.). New York, NY: McGrawHill, Inc.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. (Trans: Application of Multivariate Analysis using SPSS)*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Hanny, H. and Krisyana, K. (2022) '*pengaruh kualitas pelayanan , citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam.*', *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* [online] diakses melalui : <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/download/703/377> [diakses pada tanggal 9 April 2022]
- Hurriyati, R. (2015)' *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*, Bandung, Alfabeta
- Hurriyati, R. 2015. Karakteristik Loyalitas Pelanggan. Griffin, J. (ed) *Bauran pemasaran dan Loyalias konsumen*, Alfabeta, cv. Bandung
- Hurriyati, R. 2015. Tingkatan Loyalitas Pelanggan. Hill, N. (ed) *Bauran pemasaran dan Loyalias konsumen*, Alfabeta, cv. Bandung

- Istanti, E., Sanusi, R. and Gs, A.D. (2020) '*impacts of price, promotion and go food consumer satisfaction in faculty of economic and business students of bhayangkara university surabaya*', *Ekspektra : Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4(2), pp. 104–120. doi:10.25139/ekt. v4i2.3134.
- Jones, T. O., & Sasser, W. E. Jr. (1995). *Why satisfied customers defect*. Harvard Business Review, 73, November/December, 88-99
- Kotler, P, & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jilid 1) (12th ed.). Erlangga Publisher. Jakarta
- Kotler P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Lam, S. Y., Shankar, V., Erramilli, M. K., and Murthy, B. (2004). *Customer value, satisfaction, loyalty, and switching costs: An illustration from a business-to-business service context*. Journal of Marketing Science, 32(3), 293–311.
- Leninkumar, V. (2017) '*The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty*', *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), p. Pages 450-465. doi:10.6007/IJARBS/v7-i4/2821
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 99-104). Chicago, IL: American Marketing Association.
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J dan Lwanga, S.K. (1997). *Besar sample dalam penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Gajahmada University press
- Oliver, R.L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63(Special issue), 33–44
- Prianto, F.W. (2022) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Harga, Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Café Kidy Di Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo*', diakses melalui : <https://ojs.unars.ac.id/index.php/growth-journal/article/view/1589> di akses pada tanggal [9 April 2022]

- Priyatno. (2012). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Mediakom. Jakarta.
- Rahman. (2010). *Manajemen pemasaran jasa*, (Jilid 1), edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, N. and Setiyowati, S. (2017) '*Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pb Swalayan Metro*', diakses melalui;
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/viewFile/992/647>
diakses pada tanggal [12 April 2022]
- Sejati, B.S.A. (2016) '*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks*', diakses melalui:<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/567/576> diakses pada tanggal [14 April 2022]
- Siregar, N. (2017) '*Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan*', diakses melalui: <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/117> diakses pada tanggal [9 April 2022]
- Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang*', diakses melalui :
<http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/coverage/article/view/1232>
diakses pada tanggal [14 April 2022]
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan 13. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. cetakan ke 3 (ed) 2. Cv, Alfabeta. Bandung
- Suliyanto, 2011. *Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Edisi Pertama. ANDI. Yogyakarta.
- Suyanto, M. (2004). *Analisis Dan Desain Aplikasi Multimedia Untuk Pemasaran*, Andi. Yogyakarta

- TRAN, V.D. (2020) 'Assessing the Effects of Service Quality, Experience Value, Relationship Quality on Behavioral Intentions', *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), pp. 167–175. doi: 10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO3.167.
- Tsai, M.-T., Tsai, C.-L. and Chang, H.-C. (2010) 'The Effect of Customer Value, Customer Satisfaction, and Switching Costs on Customer Loyalty: An Empirical Study of Hypermarkets in Taiwan', *Social Behavior and Personality: an international journal*, 38(6), pp. 729–740. doi:10.2224/sbp.2010.38.6.729.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. dan Diana., A. (2020). *Pemasaran*. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Tsalatsa, M.A. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Kafe Gresik', diakses melalui: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/42041> diakses pada tanggal [9 April 2022]
- Yanuar, M.M, Qomariah, N dan Santoso, B. (2017), 'Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember.' diakses melalui: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/784> diakses pada tanggal [11 April 2022]