

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Errica Liongelina Jacksen dan Frangky Slamet (2020) Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Daring
- Fandy, *Tjiptono*. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fadela Bara (2020) Pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan keterikatan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan grab di Surabaya
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi pertama. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2017. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Husen, Umar. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press.
- Kotler, Philip dan Keller, K., L. 2019. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1&2,. Jakarta : PT Indeks
- Moh. Akhsanus Tsalatsa (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Kafe Gresik
- Mowen, Michael *Minor*. 2017. *Perilaku Konsumen (Jilid 1)*,. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga,
- Nadhya Pingkan Ettah (2019) pengaruh kepercayaan, kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam pembelian mobil pada PT. Hasjrat abadi manado
- Oliver, Richard L. (2018). *Whence Customer Loyalty*. *Journal of Marketing*. Vol. 63.

- Rizqi Fakhri (2022) Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Toko Buku Fadira Pekanbaru
- Simamora, Bilson. 2015. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia
- Sudjana. 2015. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta
- Windha Trisetya Wati (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta
- Zahir Osman (2019) Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysia Rural Tourism