

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. d. (2019). Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Alfin, M. R. (2017). Pengaruh store atmosphere pada kepuasan pelanggan yang berimplikasi pada loyalitas pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 240-249.
- Al-Haqam, Rizki & Arif, Yusuf, Amali (2016). The Influence Of service Quality Toward Customer Loyalty A Case Study At Alfamart Abdurahman Saleh Bandung, . *Binus Business Review*, Vol. 7 No. 2, August 2016, 203-212.
- Andreani, F. (2014), Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen, hlm 322-340.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Danang Sunyoto. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Fandy Tjiptono dkk. 2008. Pemasaran Strategik, Yogyakarta : ANDI
- Hidayat, Deddy, R, & Firdaus, M., Riza. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di Pasar Tradisional Bekonang Sukoharjo). Vol 3, Number 1
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: unitomo press.
- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irwansyah Ahmad & Mappadeceng Riko. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction ada Toko Online Buka Lapak. *JMAS (Jurnal Manajemen dan Sains)* Vol.3 No.2
- Ismail, Azman & Yusrizal Sufandi. (2016). Service Quality As A Predictor Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *LogForum* 12 (4), 269-283. DOI: 10.17270/J.LOG.2016.4.7
- Jaka, A. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol 2, No. 1, April 2018.
- Jimanto, Riswanto, Budiono & Yohanes, Sondang, Kunto (2014). Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction sebagai variabel Intervening pada ritel bioskop the premiere surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1.
- Kaura, Vinita & Dhurga, Prasad (2015). Service Quality, Setvice Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 Iss 4 pp.
- Kolonio, J. &. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA*, Vol. 7, No. 1.
- Kotler, P., & Armstrong, G (2018). Principles of Marketing Global Edition 17th Edition. London: Pearson Education
- Panjaitan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. Bandung: Telkom University
- Semuel, H dan Dharmayanti, D. (2013), Pengaruh Customer Experience Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty, Vol 1, No. 1, hlm 1-15.
- Tjiptono, F. (2011), Pemasaran Jasa, Jatim: Bayumedia
- Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1. Yogyakarta.