

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Rosi Nur; Mudiantono, Mudiantono. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Cabang Semarang)*. 2014. PhD Thesis. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Agustina, Vina; Yoestini, Yoestini. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. 2012. PhD Thesis. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Anggia, Tulandi Riry; Kawet, Lotje; OGI, Imelda. Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2015, 3.2.
- Arianto, Nurmin. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Kreatif: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 2019, 7.1: 44-54.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basuki, Kustiadi; Devi, Noviana. Pengaruh Citra Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Allianz Life Indonesia Di Jakarta. *Media Manajemen Jasa*, 2016, 3.2.
- Bawono, Anton. 2006. *Multi Variate Analisis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Efendy, M. Zulham. Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Londre38 Di Desa Kanigoro. 2015.
- Fardiani, Aprilliainia; Sutopo, Sutopo. *analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dyriana bakery & café pandanaran semarang*. 2012. PhD Thesis. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Fatimah, Fatimah; Mardani, Ronny Malavia; Wahono, Budi. Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Nilai (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Barang. *Jurnal Imiah Riset Manajemen*, 2019, 8.15.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Haryanto, Resty Avita. Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2013, 1.4.

- Haryono, PM. Budi. 2013. *How To Manage Customer Voice*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryono, PM. Budi. 2016. *How To Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing, cetakan pertama, Penerbit: Medpress, Yogyakarta*.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hidayah, Sofiyanti Nurul. *Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah BRI Syariah KCP Majapahit)*. 2019. PhD Thesis. IAIN Salatiga.
- Iranati, Rahma Bellani Oktavinindria. 2018. *Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Tangerang Selatan)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Iskandar, Dibyo. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah Pd. Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota)*. ProBank, 2012, 20.23: 162276.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). *Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, 7(11), 5955-5982.
- Keller, L. 1993. *How To Manage Brand Equity*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kotler dan Amstrong. 2005. Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 2 Pernhallindo. Jakarta.*
- Kotler, dan Garry Amstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2, Edisi ke8. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall.*
- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*, Prenhalindo, Jakarta
- Kotler, Phillip dan Susanto, A.B. 2001. Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.*
- Lupioyadi Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Komputer, Salemba Empat, Jakarta.*
- Mahyuni dan M. Riza Firdaus. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Bank Mumalat Indonesia Cabang Banjarmasin*. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, No. 2.
- Montolalu, Fandi Sam, Lisbeth Mananeke, and Sem George Oroh. "Pengaruh kualitas layanan, promosi dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian

- Cabang Manado Timur." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 2.1 (2015): 120-135.
- Mu'ah. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nazir Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Normasari, Selvy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2013, 6.2.
- Novianti, Novianti, et al. "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan." *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 8, no. 1, 2018, pp. 90-108, doi:[10.22441/mix.2018.v8i1.006](https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006).
- Riyanto, Slamet, dan Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta.
- Saifudin, Taufik. 2018. *Pengaruh Promosi, Religiusitas, dan Kepercayaan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Dengan Pengetahuan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Masyarakat Di Kota Salatiga)*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Salatiga
- Sarah, Ety. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Danbrand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)*. 2018. PhD Thesis. IAIN Salatiga.
- Septian, Daniel. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall*. 2020. PhD Thesis. Prodi Manajemen.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sumarwan, Ujang. dkk. 2011. "Perilaku Konsumen: teori dan Penerapannya dalam Pemasaran". Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, Ujang. dkk. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press
- Susilo, Heri; Haryono, Andi Tri; Mukeri, Moh. Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, promosi, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan berkunjung sebagai variabel intervening di Hotel Amanda Hills Bandung. *Journal of Management*, 2018, 4.4.
- Utisna. 2003. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. PT. RemajaRosdakarya, Bandung.
- Swastha, Basu dan Handoko, Hani. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE 988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi ketiga. Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta. Dan G. Chandra. 2007. Service, Quality & satisfaction. Edisi Kedua, Penerbit Andy Offset. Yogyakarta.

Ulfa, Syarifa. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah). 2018. PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Usmara, Usri. 2008. Pemikiran Kreatif Pemasaran. cetakan pertama, Penerbit: Amara Books, Yogyakarta.

Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano. Jakarta: Indeks

Windarwanto, Anang; Nugroho, Muhammad Awal Satrio. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pt Pegadaian (Persero) Kcp Sentul Yogyakarta). 2018. PhD Thesis. STIE Widya Wiwaha.

<https://books.google.co.id/books?id=50iZDwAAQBAJ&pg=PA1&dq=manajemen+pemasaran&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjnlUWes7zuAhUEcCsKHdXCDakQ6AEwAnoECAkQAg#v=onepage&q=manajemen%20pemasaran&f=false>

[https://jurnal.likmi.ac.id/Jurnal/11\\_2009/SEM\\_dahlia\\_.pdf](https://jurnal.likmi.ac.id/Jurnal/11_2009/SEM_dahlia_.pdf)

<https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-loyalitas-pelanggan-atau-konsumen/13626>

