

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Buchori., Djaslim Saladin. (2010). Manajemen Pemasaran (Edisi Pertama). Bandung. CV. Linda Karya
- Azizah, F. N., Puspakaritas, F. N., Pramesti, V. A., Putri, Y. A. S., & Azizah, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee. *Jurnal Analitika Bisnis, Ekonomi, Sosial dan Politik*, 1(01), 56-67.
- Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Frimayasa, A., & Lawu, S. H. (2019). Pengaruh Fasilitas Tempat Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol Jakarta. *Managerial*, 2(2).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit (BP) Universitas Diponegoro.
- Gibson, R. S. 2010. *Principles of Nutritional Assessment. Second Edition.* , New York: Oxford University Press Inc.
- Gunawan, Iman. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif:Teori dan Pratik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadari, Nawawi. 2010. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Istiyawari, L., Hanif, M. R., & Nuswantoro, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Solusi*, 19(3), 191-201.

- Jasfar, Farida. 2012, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ciawi Bogor, Ghalia. Indonesia.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, 2014: *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kurniawati, Y., & Prihandono, D. (2019). Tourist Satisfaction as Mediating Perceived Quality, Push Motivation and Pull Motivation Effect toward Destination Loyalty. *Management Analysis Journal*, 8(4), 388-396.
- Kurtz (2014). *Contemporary Marketing* ., New York: Sount-West. Cengage Learning
- Listyawati, I. H. (2020). Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 6(2), 35-44.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mursyid, G. M. (2018). *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris pada Pelanggan Foto Studio 26 Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- Nasution, M.N. (2013). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey: Indeks.
- puspitasari, yuniarti (2018) *Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Bakriep
- Rahmatika, M. R. A., & Mahfudz, M. (2019). *Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT Kartika*

- Polaswati Mahardika di Kabupaten Grobogan*) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia.
- Rumiyati, R., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, bauran pemasaran, terhadap kepuasan nasabah bank era covid-19. *Insight Management Journal*, 1(2), 32-42.
- Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods for Business*. Edisi 4 Buku 1. Jakarta: Salemba.
- Setiawan, H. (2018). Effects of destination image, tourist motivation, service quality and perceived value on tourist satisfaction and loyalty. *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 2(3), 225-236.
- Siagian, H., dan Cahyono, E.. 2014 “Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 8 No. 2*. pp. 57.
- Solihin, Mahfud., Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS. 3.0*. Yogyakarta: Andi.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14-21.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Yudi Sutarso. 2010. *Marketing In Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto. 2013. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Swastha, Basu dan Irawan. 2014. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Tamba Rousdy Safari. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Xy Syari'ah Cabang Jakarta Pusat JURNAL ABIWARA Vol. 2, No. 2, Maret 2021, pp. 13-26
13 ISSN 2686-1577
- Tejakusuma Anton. 2010. Mega Super Salesman, Jakarta: New Diglossia.
- Tjiptono, Fandy. (2011). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi. Offset, Yogyakarta.
- Umah, Khoerul. 2018. "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Xyz." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 2.1.

