

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, S. L. (2019). Pengaruh *Relationship Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang Bagian Servis). *Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- Aris, I., & Utama, A. (2015). *The Effect of Service Quality Toward Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of Land Lines Shipping Services (A Case Study of Satisfaction of Jne Hijrah Sagan Yogyakarta Area)*. *Jurnal of Business and Management Sciences*, 2(3), 2928–2938.
- Berman, B., & Evans, J. R. (2014). *Retail Management: a strategic approach* (12th ed). Upper Saddle River: Prentice Hall International, Inc.
- Dessyana Juwita Cindy. (2013). Store Atmosphere Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen Di Texas Chicken Multimart II Manado. *Jurnal EMBA* 845 Vol.1, No.3.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian Manajemen; pedoman penelitian untuk skripsi, tesis dan disertasi ilmu Manajemen* (1st ed.). Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS*. BP Universitas Diponegoro.
- Hadiyati, Ernani. 2014. Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol 13, 8-16
- Hawkins, Del I. 2013. *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. New York: Mc Graw-Hill
- Ivander, G. (2018). Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Agen Tx Travel Jember. *Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi*, 6(2), 287228.
- Jimanto, R. B., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7.
- Karim, D., Sepang, J. L., & Soepeno, D. (2020). Pengaruh *Relationship Marketing* Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 136–145.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (edisi 1). Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, (Jilid 15). Pearson Education, Inc
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management*. Pearson International Edition.
- Krisjayanti, Monika, DS, A. H. (2018). Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Icos Cafe). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(3), 226–236.

- Kristian, R. D., & Sugiharto, D. S. (2018). Analisa Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan *Indihome Fiber* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2), 1–7.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat
- Manap, Abdul. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Oetoro, S. (2012) manajemen pemasaran. Smart Eating, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Polimpung, L. J. C. (2020). Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Patene di Makassar. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(1), 13–20. <https://doi.org/10.28932/jmm.v20i1.2812>
- Pramessti, N. M. V., & Giantari, I. G. A. K. (2016). Peran Orientasi Pasar Memediasi Pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap Kinerja UKM Industri Kerajinan Endek. *Journal of Marketing*, 54(4), 20–35.
- Qomariah Nurul, 2016. *Marketing Adactive Strategi*. Jember : Cahaya Ilmu
- Ramadhan, M. R. (2016). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Anang Family Karaoke Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(4).
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi
- Saputra dan Ariningsih. 2014. Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 10 No. 1. Hal 1-15.
- Sivesan, S. (2012) *Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors*, *Journals of South Academic Research*. Volume 2, Issue 3, pp. 179-191
- Solomon, Michael. R. (2015). *Consumer Behaviour: Buying, Having and Being*. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Bandung: Alfabeta.
- Susianti, R. P., & Arini, E. (2021). Pengaruh *Relationship Marketing*, Suasana Cafã%, Inovasi Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan. (*JEMS*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2(2), 258–272. <https://doi.org/10.36085/jems.v2i2.1597>
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Utami, Christina Widhya. 2013. Manajemen Ritel. Jakrta : Salemba Empat.