

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*,. Bandung: Alfabeta.
- Agung Permana Budi. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*,. Yogyakarta: CV. Andi.
- Ali, H. . (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Almareza, S. (2010). Konsumen Lebih Menyukai Produk Air Mineral Aqua,. *Artikel Perilaku Konsumen*.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Perusahaan , Dan Lokasi Terhadap*. 9(1), 79–89.
- Bangun, W. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Danang Sunyoto. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Dharma, R. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. padang tour wisata pulau padang*. 6(2), 349–359.
- Fandy, T. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gujarati. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika buku 2 edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gustiani, D., Putri, D., & Santoso, S. B. (2018). ( *Studi pada PT . Pos Indonesia ( Persero )* ). 7, 1–13.
- Hartadi Wijaya. (2018). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR SPORT YAMAHA YZF-R25. 1(1)*, 90–99.
- Koontz, Harold. Cyril O'Donnell, dan H. W. (2015). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen, 15th*. (Person Edu).
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2014). *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, dan K. (2012). *Manajemen Pemasaran. edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12, ..*. New Jersey: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lutfi, M., & Af, S. (2016). *DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN ( Survei pada Pengguna sepeda motor Honda Vario all variant di service center Honda AHASS Sukma Motor Jalan Sigura-gura Barat Kota Malang )*. 39(1), 81–89.
- Manengkey, V. M., Tumbel, T. M., & Kalangi, J. A. F. (2019). *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Kebun Strawberry D ' MOOAT*. 9(1), 64–71.
- Maulana, A. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ES MAHKOTA DI KOTA PALU ( Studi Pada Pelanggan Es Mahkota )*. 3(1), 87–92.
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Palilati, A. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(1), 73–81. <https://doi.org/10.9744/jmk.9.1.pp.73-81>
- Pramesti, N. W., & Suyanto, A. (2019). *TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Kasus pada Pelanggan E-commerce di Indonesia Tahun 2018 ) ANALYSIS OF THE EFFECT TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION IN*

*SHOPPING IN E-COMMERCE ON CUSTOMER LOYALTY ( Case Study of Ecommerce Customer in Indonesian in 2018 ). 6(1), 182–188.*

Purnama, P. M. (2018). KONSUMEN WEDDING ORGANIZER. *Ilmu Manajemen*, 7, 140–152.

Romzi arifin, M. & N. R. (2015). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Bukalapak.* 108–123.

Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sekaran, U. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis).* Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Edisi Revisi).* Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian : Lengkap Praktis, dan Mudah Dipahami.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sumarwan, Ujang, dkk. (2010). *Pemasaran Strategik (Prespektif Value-Based Marketing & Pebgukurab Kinerja).* Bogor: IPB Press.

Suyanto, M. (2014). *Marketing Strategy Top Brand Indonesia.* Yogyakarta: CV. Andi

Offset.

Terry, G. R. (2015). *Prinsip-Prinsip Manajemen*,. Jakarta: Bumi Aksara.

Ulfa, M., & Mayliza, R. (2013). *PELANGGAN PDAM KOTA PADANG Mailani Ulfa , Riri Mayliza*. 1–16.

Umar, H. (2014). *Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ' s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight*. 01(02), 127–138.

widodo. (2017). *Metedeologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: RajaWali Pers.

Wijanarko, K. S. (2019). *Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas menggunakan smartphone samsung galaxy series di kota palu*. 34–46.