

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Rokhim, N Rachma, Afi Rahmat Slamet, 2019, Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Coolio Barbershop Lowokwaru, Kota Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen*, Vol1 No.2 p 1-10.
- Adibah Hasna, Wahyu Hidayat dan Sendhang Nurseto , 2016, Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Swalayan Ada Setiabudi. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 1 No. 2, hal 1-19.
- Ahmed Muneeb Mehta, 2020**, How Brand Image and Perceived Service Quality Affect Customer Loyalty through Customer Satisfaction, *Academy of Marketing Studies Journal*, Volume 24, Issue 1,
- Bitner, 2017, Evaluating Service Encounters : The Effects Of Physical Surrounding And Employee Responses,” *Journal Of Marketing*, Vol1, No 2, P. 69 – 82
- Buchari Alma, 2016, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Ferdinand, 2016, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan. Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang.
- Fifin Angraini, Anindhyta Budiarti, 2020, Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan. *JUPE*, Volume 08 Nomor 03, 86 – 94.
- Ghozali, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. ,Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gilaninia, 2018, Relationship marketing: a new approach to marketing in the third millennium. *Aust. J. Basic Appl. Sci.* 5 (5), 787–799.
- Griffin, 2018, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hair, 2015, *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Pearson. Education Limited. Harlow. England.
- Kotler dan Keller, 2017, *Marketing Management*, 15th. Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

- Kotler, 2018, *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong, 2019, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, 2018, *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Salemba Empat, Jakarta.
- Martin Ngumo Kriuk, 2016, The Impact Of Promotion On Customer Satisfaction In Major Supermarkets In Nairobi County. *Computers in Human Behavior*, Volume 49, August 2015, Pages 597-600.
- Muhammad Amir, 2016, *Mengolah dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan*. SPSS untuk penelitian ilmiah, Edsa, Jakarta.
- Ni Putu Lenny Pratiwi, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 1422-1433
- Nurus Safatilah, 2019, Analisis Pengaruh Faktor Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Citra Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Basmalah Market Karanggeneng. *Profit: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan* 3 (1). P: 45-51
- Parasuraman, 2016, *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New. Jersey : Prentice
- Paul T. Guruwo, 2016, Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector, Douglas Chiguvi, *International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER)* Vol1 No 2, pp 62.86.
- Santoso dan Tjiptono, 2016, *Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Sofyan Assauri, 2018, *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. Blackwell, Jakarta.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sumiyarto, 2018, *Riset Pemasaran Kontemporer*, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, 2012, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.

Totok Djuroto, 2017, *Manajemen Penerbitan Pers.* Remaja Rosdakarya, Bandung.

Uk, Ramesh Neupane, 2016, The Effects Of Brand Image On Customer Satisfaction And Loyalty Intention In Retail Super Market Chain, *International Journal of Social Sciences and Management*, 2 (1) hal 1-10.

Widiawati, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada suatu Supermarket di Kota Bandung, *Jurnal Ilmu Sosial Vol. 1 No. 1.*

\_\_\_\_\_, 2020, *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi, FEB UMK, Kudus.*

