

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jiaganis (Jurnal Ilmu Administrasi Negara Dan Bisnis)*.
- Alfansi, L. (2023). *Pemasaran Jasa Finansial*. Salemba Empat.
- Arifin, A. K. dan W. S. (n.d.). Pengaruh Food Quality, Price, Location And Environment Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen TSM*, 1(4).
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Atmaja, P. Dibia. Y. N. N. (2020). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pada Pt Telkom Datel Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Barnes. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Di Indonesia*. Penerbit Mitra wacana Media.
- C Koloy, S. M. A. D. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 10.
- Christian, S. (2013). Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Makanan Tradisional. *Jurnal Emba* , 1(3).
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Dewantoro, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Survai Pada Coffee Shop Fihi Pekanbaru). *Jurnal CIASTECH* .
- Febrianty, R. N. dan A. P. A. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 2*. BP. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Bina Pustaka Universitas Diponegoro.
- Gilaninia. (2018). Relationship marketing: a new approach to marketing in the third millennium. *J. Basic Appl. Sci.*
- Griffin. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga.
- Hair, J. F. , B. W. C. , B. B. J. and A. R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Hamid, R. S. dan S. M. A. (2019). *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Dengan Program Smartpls 3.2.8 Dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hanifudin, F. T. S. L. B. H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam Geprek Djogjakarto. *Jurnal Of Management*, 3(3).
- Harsha, N. M. dan M. R. S. (2020). Pengaruh Food Quality, Service Quality Dan Price Fairness Terhadap Repatronage Intention Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Pada Kantin Makanan Jepang Hana Di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(3).
- Hindarto, P. D. (2013). Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel. *Jurnal JIBEKA* , 7(3).
- Jiwa, A. N. I. D. (2018). Relationship Marketing, Power, dan Loyalitas pada Hubungan Bisnis antara Pemasok dan Peritel. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 2(3).
- Jogiyanto. (2013). *Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori. Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Andi Offset.
- Koko, S. (2019). *Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek, dan Negara Asal Terhadap Sikap Mahasiswa Universitas Andalas Dalam Keputusan Pembelian Produk Jam Tangan Casio*. Universitas Andalas.
- Koloy, Christian. M. Silcyljeova. W. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Kotler, P. and A. G. (2021). *Dasar-dasar Pemasaran*. Prehallindo.

- Kuncoro, M. (2018). *Metode Kuantitatif (Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi)*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kurniawan, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Pecel Ayam Pok-Pok Sidodadi Bangau Sakti Panam Pekanbaru*. Universitas Riau.
- Laely, N. , djunaedi, & R. D. (2020). Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan : Studi Konsumen McDonald Kediri. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*.
- Lestari, A. dan E. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Fakultas Ilmu Adinistrasi Universitas Brawijaya Malang*.
- Luthfi, dkk. (2013). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Kas Kamal Bangkalan (Studi Pada Karyawan Universitas Trunojoyo Madura). *Journal of Economics*.
- Marcella, J. (2013). *Program CRM Tangcity Mall Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Program Smart Shopper Card*. Universitas Multimedia Nusantara.
- Maulidi dan Ainur Rofiq. (2012). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Bawen. *Jurnal Manajemen Universitas Brawijaya Malang*.
- Mointi, Renny. S. Oktavianus. M. A. S. (2022). Pengaruh Struktur Modal Terhadap Return On Equity. *Jurnal Mirai Management*.
- Muktiono, Kautsar. V. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Minat Word of Mouth pada Bengkel PT. Nasmoco Gombel*. Universitas Diponegoro.
- Nyonyie, R. A. dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3).
- Oktaviana, N. A. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Wedangan Di Kota Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Pangastuti, Anggun. S. Edi. H. S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing, Service Quality Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Sor Sawo Ponorogo). *Jurnal Manajemen*.
- Polimpung, L. J. C. (2020). Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Makan Patene di Makassar. *Jurnal Manajemen Maranatha*.
- Potter, N. N. , & J. H. H. (2012). *Food Science (5th Edition)*. Chapman and Hall.
- Rahmat, A. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group.
- Rahmi, Elvi. N. (2023). Pengaruh Relationship Marketing, Perceived Quality dan Servicescape Terhadap Loyalitas Pelanggan De' Kampung Cafe. *Jurnal ECo-Buss*.
- Ryu, K. L. H.-R. dan K. W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2).
- Salim, W. dan S. H. (2013). Analisa pengaruh Service Quality terhadap customer satisfaction rempah Indonesian Restoran. *Jurnal Pemasaran Petra*.
- Saputra dan Ariningsih. (2014). Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1).
- Saputra, M. H. (2012). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Penerapan Strategi Relationship Marketing. *Jurnal Manajemen & Bisnis*.
- Sari, L. M. (2024). Analisis Penerapan Strategi Customer Relationship Marketing Blibli. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*.
- Sari, N. dan A. P. S. (2019). Pengaruh Food Quality, Price, Service Quality dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty pada Restoran Aneka Rasa Jambi dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal J-MAS* , 4(2).
- Sefesiyani, A. (2015). Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28(2).

- Semaranata dan Telagawi. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen*, 8(1).
- Setyawan, M. L. N. F. (2023). Peran Relationship Marketing Dalam Mendorong Peningkatan Customer Value Customer Satisfaction Dan Perceived Service Quality Terhadap Customer Loyalty. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(6).
- Sidik, P. dan D. S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Sugianto, J. dan S. S. (2013). Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Price Terhadap Kepuasan Konssumen Restorant Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis* (17th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. In Media.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. ANDI.
- Tjiptono, F. dan A. D. (2020). *Total Quality Manajemen*. ANDI.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2015). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Andi Offset.
- Yudiantoro, D. dan D. S. (2020). Pengaruh Syariah Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word of Mouth Nasabah Bank Jatim Syari'ah Kediri. *Jurnal An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(1).