

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mukti Fajar dan Yulianto. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Asmara Books, Yogyakarta, 2021.
- Adelaniawati, Roza, Heny Sidanti, and Apriyanti Apriyanti. "Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Susu Segar Di Super Milk Magetan (Studi Pada SuperMilk Magetan Kecamatan Barat)." *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. Vol. 4. 2022.
- Adnin, et all (2013). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Nasmoco Pemuda Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic of Science*, p 1-8.
- Ahyar, Hardani, and Dkk. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Aini, M. D. N., & Safitri, R. (2022). Peran Kepuasan Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 513-525
- Artiza, D. D., dan Juwita, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PDAM Tirta Ratu Samban. *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMIB)*, 2(2), 146-155.
- Bahri, M. S., dan Sumiafandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Probolinggo. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 16(1), 75-89.
- Budiyanto, G. A., dan Surya, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelabuhan Cigading–PT Krakatau Bandar Samudera). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 3(2), 198-214.
- Buttle, F., dan Maklan, S. (2009). *Manajemen hubungan pelanggan: Konsep dan teknologi*. Sydney: a Butterworth-Heinemann , 1 .
- Dian, Safitri (2021) *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUTIK SYAF (Studi Kasus Butik Syaf Kemayoran Jakarta Pusat)*. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta

- Fakhrezy, Z. J. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan PDAM Kota Malang).
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gordon B, Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A. Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo, 2002
- Griffin, J. (2019). Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Guntur, Arief Budiyo, And Djasuro Surya. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelabuhan Cigading – Pt Krakatau Bandar Samudera)." *Jrbm Tirtayasa* 3, No. 2 (2019): 198–214.
- Ali, Hasan . 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Harfika Dan Abdullah, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, Xiv(1), 44–56.
- Hendy, S., dan Keni, K. (2019). Pengaruh Brand Image, Service Quality, dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(5), 56-61.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan* , 11 (1), 59-72.
- Jayanti, Y., dan Darminto, N. S. (2014). Pengaruh Tingkat Inflasi, Tingkat Suku Bunga SBI, Nilai Tukar Rupiah, Indeks Dow Jones dan Indeks KLSE terhadap Indeks Harga Saham Gabungan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1).
- Kotler, P., dan Armstrong, G. M. (2010). *Principles of marketing*. Pearson Education India.s
- Kotler, P., & Armstrong, G (2018). *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. London: Pearson Education
- Kotler. Philip & Keller. Lane. Kevin. 2019. *Managemen pemasaran*.
- LAN. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. BUKU 3. Jakarta: LAN
- Mashar, Riana. (2011). Emosi anak Usia Dini dan Strategi Pengembangan. Jakarata. Kencana. Handayu, T. 2001

- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- M. Sidik, M. Sidik dan Lia, Suprihartini dan Roni, Kurniawan 2019 PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Kasus Supermarket Al-Baik Tanjungpinang). Tesis S1, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Nisa, TC, & Siregar, OM (2022). PENGARUH FAKTOR LOKASI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM SUNTHAI TEA STABAT. *JURNAL EKONOMI KREATIF DAN MANAJEMEN BISNIS DIGITAL*. 1 (2), 134-151.
- Nurbaiti. (2013). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya.
- Nyonyie, R. A., Kalangi, J. A., & Tamengkel, L. F. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 18-24.
- Prakosa, G. A., Ciptomulyono, U., dan Achmadi, F. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Kasmdi Kbs. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(3), 283-296.
- Prakosa, Galih Arief, 2017. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA KRAN AIR SIAP MINUM (KASM), Studi Kasus : Di Pdam Surabaya Dengan Lokasi Kasm Di Kebun Binatang Surabaya
- Pradita, K. D., Hartono, A., dan Mustoffa, A. F. (2019). Pengaruh tekanan eksternal, ketidakpastian lingkungan, dan komitmen manajemen terhadap penerapan transparansi pelaporan keuangan. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 87-100.
- Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Mulawarman University Press. Samarinda Kalimantan Timur Indonesia. 75123. Hal 3.
- Ramadhini, N. S. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Jasa Pengiriman Barang Sicepat Halu Di Jakarta (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta
- Sabariah. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT.PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 3(3), hal. 1211-1221.
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- 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.
- Sopiyan, P. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas (Studi Pada Pelanggan Produk Skincare Garnier di Majalengka Kota). *Pengusaha: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 2 (1), 187-199.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta. Bandung.
- Susanti, L. (2020). Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(2), 142-158.
- Tjiptono. Fandy & Diana. Anastasia. 2019. Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2017). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi
- Wreta, Adelaide. 2022. Manajemen Organisasi: Apa Itu, Fungsi, Tujuan, dan Strukturnya" artikel detikfinance.