

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lovelock, C. J. *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Strategi Perspektif Indonesia* (Jilid Satu Edisi Tujuh). Jakarta: Erlangga, 2011.
- [2] Kotler, P., & Amstrong, G. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jakarta: Erlangga, 2015.
- [3] Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan. Cetakan ke 1*. Yogyakarta: BPFE, 2016.
- [4] Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media, 2021.
- [5] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality and Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2021.
- [6] Donni Juni Priansa. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2021.
- [7] Donny Susilo. *It's My MIAW: Marketing In A Week*. Bandung: Yrama Media, 2021.
- [8] Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2018.
- [9] Riadhus Sholihin. *Digital Marketing di Era 4.0*. Yogyakarta: Quadrant, 2019.
- [10] Jill, Griffin. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2015.
- [11] Hermawan Kertajaya. *Connect! Surfing new Wave Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- [12] Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA, 2010.
- [13] Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [14] Sangadji, Etta Mamang; Sopiha. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi, 2013.
- [15] Ahmad Mardalis. *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : Balai Pustaka, 2005.
- [16] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta, 2013.
- [17] Sanjaya, Untung, Prasatyo, Klemens Wedanaji. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton untuk Menonton Film*. STIE Trisakti. Jurnal Bisnis dan Akuntansi Vol. 18, No. 1, Juni 2016, Hlm. 103-108.
- [18] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemenn Pemasaran*, Jakarta : Penerbit Erlangga, 2013.
- [19] Lijan Poltak Sinambella. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- [20] Sandra Yamit. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks, 2015.
- [21] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik, Domain, Determinan, Dinamika*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020.
- [22] Abdullah, A. & Tantri, F. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2018.
- [23] Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Elex Media Komputindo, 2014.

- [24] Freddy Rangkuti. *Strategi Promosi Yang Kreatif. Edisi Pertama*, Cetakan Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- [25] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta CV. Andi Offset, 2019.
- [26] Iwan K. Sihombing dan Ika Sari D. *Pemasaran dan Manajemen Pasar Sebuah Analisis Perspektif Terhadap Minat Beli dan Kepuasan Konsumen*. Sleman: Deepublish, 2019.
- [27] Yusuf; Muri;, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.
- [28] Sugiyono;, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta Bandung, 2017.
- [29] Sa'adah, Lailatus;, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2019.
- [30] Widi, Restu Kartiko;, *Menggelorakan Penelitian, Pengenalan dan Penuntun Pelaksanaan Penelitian*, Yogyakarta: CV Budi Utama , 2018.
- [31] I. Ghozali;, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [32] Noor, Juliansyah;, *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*, Jakarta: PT. Grasindo, 2014.
- [33] Marzuki, Agustina; Armereo, Crytha; Rahayu, Pipit Tri;, *Pratikum Statistik*, Malang: Ahlimedia Press, 2020.
- [34] Hapsari, Nurdina; *Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Toko Klatenolshop di Kabupaten Klaten*, Universitas Widya Dharma. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* Vol. 10, No. 2, Juni 2019, Hlm. 92-102.
- [35] Yashinta Asteria Norhermaya, Harry Soesanto; *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.co.di, Diponegoro Journal of Management*, Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016, hal. 1-13
- [36] Ariwibaya, Anugraha, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Grabfood (Studi Pada Mahasiswa S-1 Universitas Brawijaya Malang)*, 2020, *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, Vol. 5, No. 4, hal. 106-110.
- [37] Umar Bakti, Hairudin, Maria Septijantini Alie; *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung*, *Jurnal Ekonomi*, Volume 22 Nomor 1, Pebruari 2020.