

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A, Parasuraman, Zeithaml, V. A. & Berry, L. L., *“Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations”*. London: CollierMacmillan Publishers. 1990.
- Ghozali, Imam. *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”*. Semarang: BP UNDIP. 2018.
- Hurriyati, Ratih, *“Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen”*, Bandung : CV Alfabeta, 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia, *“Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan”*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, *“Marketing an Introducing”*, Global Edition, 12th Edition, Pearson Education. 2015.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, *“Principles of Marketing”*, 13th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc. 2008.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, *“Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas”*, Jakarta : Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip, *“Manajemen Pemasaran”* Jakarta: Indeks, 2005.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A., *“Manajemen Pemasaran Edisi 2”*, Jakarta : Salemba Empat, 2006.
- Muhamad, *“Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif”*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.

- Purboyo, dkk. *“Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual Dan Praktis)”*, Bandung : CV Media Sains Indonesia, 2021.
- Rochaety, Ety dan Tresnati, Ratih, *“Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS”*, Mitra Wacana Media, 2007.
- Sangadji dan Sopiah, *“Perilaku Konsumen”*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sanusi, Anwar, *“Metodologi Penelitian dan Bisnis”*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Sarwono, Jonathan *“Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS”*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2012
- Siregar, Sofyan, *“Statistika Deskriptif Untuk Penelitian dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17”*, Jakarta: Rajawali Pers , 2012.
- Sudaryono, *“Manajemen Pemasaran: Teori Dan Implementasi”*, Yogyakarta: ANDY, 2016.
- Sugiarto, Endar, *“Psikologi Pelayan Andalam Industri Jasa”*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif R&D”*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *“Statistika untuk Penelitian”*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Syah, Darwan dan Supardi, *“Pengantar Statistik Pendidikan”*, Jakarta : UIN Jakarta Press, 2006.

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, "*Service, Quality & Satisfaction*" Edisi 3, Yogyakarta : Andi Offset, 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, "*Total Quality Management (TQM), Edisi Revisi*", Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2003.
- Tjiptono, Fandy, "*Manajemen Jasa*", Yogyakarta: Andi, 2004.
- Tjiptono, Fandy, "*Strategi Bisnis*". Yogyakarta: Andy, 2005.
- Tjiptono, Fandy. "*Strategi Pemasaran*", Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDY, 2005.
- Usmara, Usri. "*Pemikiran Kreatif Pemasaran*". Yogyakarta: AMARA BOOK, 2014.

B. Skripsi/Jurnal

- Dharmmesta, Basu Swastha, "*Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14 No. 3, 1999.
- Dharmmesta, Basu Swastha, "*Perilaku Belanja Konsumen Era 90-an dan Strategi Pemasaran*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. VIII, No. 1, 1993.
- Kusnadi, A. M., "*Analisis Customer Relationship Management dan Service Quality Terhadap Customer Value Melalui Customer Satisfaction Pada Bank Pemerintah Di Surabaya*", Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen, Vol. 6 No. 3, 2010.

- Martini, Luh Kadek Budi, “*Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment dan Customer Loyalty*” Buletin Studi Ekonomi, Vol. 18 No. 1, 2013.
- Miswanto, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Tahu Tuna “Dewa Ruci” Pacitan*”. Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2019.
- Paputungan, Tatinaya, Tamengkel, Lucky F., dan Punuindong, Aneke Y. “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Telkom Kotamobagu*” Jurnal Productivity, Vol. 3 No. 2, Universitas Sam Ratulangi, 2022.
- Pradana, Adhika, “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Lumpia Mbak Lien Semarang)*” Skripsi Universitas Diponegoro, 2015.
- Pramudita, Yoana Arina dan Japariato, Edwin, “*Analisis Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya*” Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1 No. 1, 2013.
- Raharjo, Keisha Maulitasari, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty*”, Skripsi Universitas Diponogoro Semarang, 2015.

Salma, Fitria Solahika dan Ratnasari, Ririn Tri, “*Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*”, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 2 No. 4, 2015.

Tangkilisan, Fendy G., “*Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Customer Loyalty Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado*”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 1 No. 4, 2013.

Wulandari, Sri Rizky, “*Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Makan Sederhana Cabang Basuki Rahmat Palembang*”, Skripsi UIN Raden Fatah Palembang, 2018.

C. Internet

PT KTI, “*Survei Kepuasan Pelanggan Industri*”, diakses pada 02 Nov 2022, pukul 12.26 WIB.

Sekilas KTI, <https://www.krakatautirta.co.id/about/profile> , diakses pada 14 Okt 2022, pukul 22.04 WIB.