

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Budi Purwanto,. 2015. Pengaruh service performance dan relationship marketing terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Fokus Ekonomi Vol. 10 No. 1 Juni 2015 : 88 – 101*
- Abdullah, Thamrin., dan Tantri, Francis 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi pertama. PT Rajagrafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.
- Astuti Herni Justiana, Nagase Kei Suke., Patient loyalty to healthcare organizations : relationship marketing and satisfaction. *Internasional journal of management and marketing research Vol. 7 No. 2 2014 39-56*.
- Atika Sefesiyani, Achmad Fauzi DH, Zainul Arifin., 2015. Pengaruh relationship marketing (pemasaran relasional) terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya pada loyalitas nasabah (survei pada nasabah tabungan Bank Central Asia kantor cabang pembantu dinoyo kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 28 No. 2 November 2015*
- Febri Susanti, Winda Ekazaputri., 2018. Service performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah pada pt bpr labuh gunung payakumbuh. *Jurnal Benefita 3(3) Oktober 2018 (433-444)*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiani Permata Sari, Rachma, Achmad Agus Priyono., Pengaruh experiential marketing terhadap loyalitas dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening (studi pada merbabu guest house di kota malang). *E-jurnal Riset Manajemen 2017*.
- Herni J Astuti., dan Keisuke Nagase., 2016. A framework for conceptualizing patient loyalty to healthcare organizations. *Health Service Management Research 2016 Vol. 29(3) 70-78*.
- Hery. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Penerbit PT Grasindo.
- ʻanatul Hasanah, N. Rachma, M. Hufron., Pengaruh service performance terhadap loyalitas nasabah dengan trust sebagai variabel moderating (studi pada nasabah koperasi iqtishod unisma). *E-jurnal Riset Manajemen 2019*.

- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Edisi 12. Pearson Education.
- Kotler, Philip., dkk 2019. *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Jakarta : PT Gramedia.
- Lollen Regina Santoso, Edwin Japarianto., 2015. Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan koran Kompas di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 3, No. 1, (2015) 1-11*.
- Luhglatno, Endang Kurniawati., 2016. Pengaruh service performance dan relationship marketing terhadap loyalitas konsumen dengan experiential marketing sebagai variabel moderasi (studi pada minimarket di kota Semarang). *Jurnal Fokus Ekonomi Vol. 11 No. 2 Desember 2016 : 13 – 36*.
- Mowen, John C., dan Michael Minor 2017. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. PT Gelora Aksara Pratama.
- Onnie Nurfina, Andi Tri Haryono, Maria M Minarsih, 2016. Analisis pengaruh e-commerce strategy, service performance terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi empiris Garuda online shop airlines). *Journal of Management Vol. 2 No. 2 Maret 2016*.
- Ratih Kusuma Dewi, Srikandi Kumadji, M. Kholid Mawardi., 2015. Pengaruh experiential marketing terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan tempat wisata Jawa Timur Park I kota wisata batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 28 No. 1 November 2015*.
- Sangadji, Mamang Etta., dan Sopiah 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Schiffman, Leon., dan Kanuk, Leslie Lazar 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. PT Indeks.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabet.
- Teguh Wibisono Santoso, Diah Dharmayanti., Pengaruh market orientation terhadap customer loyalty dengan customer experience dan perceived quality sebagai variabel perantara serta brand reputation sebagai variabel intervening di English first Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1 No.1 (2015) 1-11*.
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi keempat. Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 2015. *Strategi Pemasaran* . Edisi Empat. CV Andi Offset.

Utami, Cristiana Whidya. 2017. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Modern*.
Jakarta : Salemba Empat.

