

DAFTAR PUSTAKA

- A. Prakash & R.P. Mohanty (2013) Understanding service quality, *Production Planning & Control: The Management of Operations*, 24:12, 1050-1065, DOI: 10.1080/09537287.2011.643929
- Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 79-91. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>
- Aksoy, L., Keiningham, T. L., Buoye, A., Lariviere, B., Williams, L., & Wilson, I. (2015). Does loyalty span domains? Examining the relationship between consumer loyalty, other loyalties and happiness. *Journal of Business Research*, 68(12), 2464-2476. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.06.033>
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 240-249.
- Anonim. (2018, Agustus 24). Pentingnya Pelayanan Prima Bagi Perusahaan. Diambil kembali dari Fakultas Psikologi UI: <https://psikologi.ui.ac.id/2018/08/24/pentingnya-pelayanan-prima-bagi-perusahaan/>
- Azwar, S. (2019). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bagaskara, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Program Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi pada Produk HP Samsung (Penelitian di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta). <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7770>
- Bastiar, Z. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Manajerial: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 9(1), 54-65. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v9i1.1211>
- Baumann, C., Elliott, G., & Hamin, H. (2011). Modelling customer loyalty in financial services: a hybrid of formative and reflective constructs. *International Journal of Bank Marketing*.
- Bayu, D. J. (2020, September 15). 6 Sektor Usaha Paling Terdampak Pandemi Corona. Diambil kembali dari Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/6-sektor-usaha-paling-terdampak-saat-pandemi-corona#>
- Belwal, R., & Amireh, M. (2018). Service quality and attitudinal loyalty: Consumers' perception of two major telecommunication companies in Oman. *Arab economic and business journal*, 13(2), 197-208. <https://doi.org/10.1016/j.aebj.2018.11.003>

- Bowen, J. T., & Chen, S. L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International journal of contemporary hospitality management*. <https://doi.org/10.1108/09596110110395893>
- Cozby, P. C., & Bates, C. S. (2012). *Methods in Behavioral Research*. New York: McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative, Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications, Inc. .
- Dewi, L. R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Warung Internet di Kota Singaraja Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 1(1).
- Djunaedi, D., Sulistyowati, Y., Sastro, G., Nizamiar, A., & Priautama, B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Pelanggan pada UMKM Sektor Kuliner di Kabupaten Kediri. *RISK: Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi*, 2(1), 27-53. <http://dx.doi.org/10.30737/risk.v2i1.1751>
- Evenly, Antony (2007) *Hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen*. Skripsi thesis, Sanata Dharma University.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., . . . Adi, L. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Kamaru, T., & Kurniati, A. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Usaha Kecil Menengah Monster Shaker Cafe. *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, 5(2). <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/455>
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2015). *Marketing Management*. England: Pearson.
- Kementerian Perindustrian. (2020, November 29). *Kemenperin Bidik Sektor Industri Tumbuh 3,95% Tahun 2021*. Diambil kembali dari Kementerian Perindustrian: <https://kemenperin.go.id/artikel/22159/Kemenperin-Bidik-Sektor-Industri-Tumbuh-3,95-Tahun-2021>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Krisjayanti, M., & DS, A. H. (2018). Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Icos Cafe). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(3), 226-236. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/20980>

- Sakti, Jaka Anugrah (2020) *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Lion Air*. Naskah Publikasi Program Studi Psikologi.
- Sutianto. (2019). Survei Loyalitas : 38 Persen Konsumen RI Suka Coba Merek Baru. Diambil kembali dari Kumparanbisnis: <https://kumparan.com/kumparanbisnis/survei-loyalitas-38-persen-konsumen-ri-suka-coba-merek-baru-1relcYltsZN/full>
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Kusuma, A. G. M., & Sukaatmadja, I. P. G. (2018). Pengaruh Kewajaran Harga dan Citra Perusahaan terhadap kepercayaan dan Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7(07).
- Kusumawati, A., & Rahayu, K. S. (2019). The role of experience quality and customerperceived value on customer satisfaction and customer loyalty: a case study of indonesian outdoor cafés. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 8(9), 143-159.
- Lawfer, M. R. (2004). *Why Customer Come Back: How to Create Lasting Customer Loyalty*. New Jersey: Career Press.
- Lusiana, A. (2017). *Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Loyalitas Pelanggan N Skin Care Di Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta). <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/1290>
- Liu, W.-K., Lee, Y.-S., & Hung, L.-M. (2016). The Interrelationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: Examination of the fast-foos industry. *Journal of Foodservice*. DOI: 10.1080/15378020.2016.1201644
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED*, 87-97.
- Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia .
- Novandy, M. I., & Rastini, N. M. (2018). *Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studikasu: Usaha Ekspedisi Tiki Di Kota Denpasar)* (Doctoral dissertation, Udayana University) : <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i01.p16>.
- Oliver, R. (2015). *Satisfaction a Behavioral Perspective on the Consumen*. New York : Taylor & Francis.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assesment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 201-230.
- Pritandhari, M. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada bmt

- amanah ummah sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 3(1), 41-56. <http://dx.doi.org/10.24127/ja.v3i1.142>
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69-80. <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.170>
- Putra, F. W., & Sulityawati, E. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Rumah Makan Bakmi Tungku di Kabupaten Badung). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 525-554. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i01.p20>
- Rahayu, E. M. (2020, Januari 24). Tren Customer Experience yang Perlu Diperhatikan Tahun 2020. Diambil kembali dari SWA Magazine: <https://swa.co.id/swa/trends/tren-customer-experience-yang-perlu-diperhatikan-tahun-2020>
- Rai, A. K., & Medha, S. (2013). The Antecedents of Customer Loyalty An Empirical Investigation in Life Context. *Journal of Competitiveness*, 139-163. DOI: 10.7441/joc.2013.02.10
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4, 38-41.
- Regata, & Kusumadewi, N. W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 1430-1456. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v8.i3.p10>
- Rosana, F. C., & Wijanarko, T. (2018, Juli 2018). Toko Oen Semarang, Restoran yang Langgeng Sejak 82 Tahun Silam. Diambil kembali dari Tempo: <https://travel.tempo.co/read/1110980/toko-oen-semarang-restoran-yang-langgeng-sejak-82-tahun-silam/full&view=ok>
- Sakti, J. A. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Lion Air. Naskah Publikasi Program Studi Psikologi. <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/8436>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing service quality: An international journal*. <https://doi.org/10.1108/09604520310476490>
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service Quality Research Perspectives*. United States of America: Sage Publications.
- Semarang Satu Data. (2020). Kategori Data Pariwisata & Budaya. Diambil kembali dari Semarang Satu Data: <https://data.semarangkota.go.id/data/list/4>

Sugiyono, P. D. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.

Tahuman, Zainuddin. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen UNSRAT*, vol. 4, no. 3, 2016. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/12754>

Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar. *Journal of Management & Business*, Vol. 1 No. 2 Hal. 176-204. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko>

Tjiptono. F. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Sabri, I. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Grand Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo Medan. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/655>

Wibowo, Sarwo E., et al. "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Niat Pembelian Ulang pada Toko Buku Gramedia YOGYAKARTA." *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, vol. 4, no. 1, 2013.

