

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Aini, Tika Nur. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen sebagai variabel intervening. *Jurnal Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*. Volume 01 Nomor 02. 2020
- Aldi Setiawan. (2017). Implementasi Optical Character Recognition (OCR) Pada Mesin Penerjemah Bahasa Indonesia Ke Bahasa Inggris. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN)* Volume 01 No 02.
- Along, Antonius. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* ISSN 2302-2698 e-ISSN 2503-2887 Volume 6, No 1
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Volume 1 Nomor 02.
- Arikunto, Suharsimi. (2018). *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Fandy, Tjyptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- _____. (2017). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta
- Fernandes, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* , Volume 02 No.4.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Cetakan I) Yogyakarta: Geva Media.
- Nur Afifah. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Komitmen Kontinuan Serta Loyalitas Nasabah Debitur Pada PT. BANK Kalbar Di Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 5. No. 2. 2012*.
- Pritandhari, M. (2015). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)”.
- Rather, Raouf Ahmad and Sharma, Jyoti. (2018). Customer Engagement for Evaluating Customer Relationships in Hotel Industry, *Journal of De Gruyter Open*, Volume 8 No.1
- Segara, G. B., & Sudiarta, G. M. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Bali Tour.
- Siregar, Syofian. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung, Alfabeta
- _____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Sule, Ernie Trisnawati dan Donni Juni Priansa. (2018). *Kepemimpinan dan perilaku Organisasi*. (Cetakan Pertama). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sutama. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif, PTK, dan R&D*. Kartasura: Fairuz Media.
- Yuliana, Y. (2017). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi UMN AL Washliyah Medan T.A 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial* , 319-320.