

DAFTAR PUSTAKA

1. Basuki, Tri Agus dan Nano Prawoto. 2016. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews)*. Jakarta: Rajawali Pers.
2. Elvita, Devi, dan Tintin Suhaeni. (2017). Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(1), 29-42.
3. Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
4. Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: PT Prenhallindo.
5. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
6. Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke-8. Jakarta: Erlangga.
7. Leawaty, dan Wahyu Sulistiadi. (2018). Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Loyalitas Pelanggan: Systematic Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(1), 16-24.
8. Margono, S. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
9. Rahayu, Sri. 2005. *SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
10. Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
11. Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
12. Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
13. Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
14. Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
15. Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Edisi 2. Jakarta: PT Indeks.

16. Yulianti. 2020. *Diktat Kuliah Analisis Data Statistik*. Bandung: Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.

