

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15e ed. Pearson Education, 2016.
- [2] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality, Satisfaction*, EDISI 4. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [3] P. Studi Magister, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB SEMARANG RINI SUGIARSIH DUKI SAPUTRI”.
- [4] M. Faisal Akbar, A. Ariyanto, and A. Sudarsono, “Pengaruh Fasilitas Olahraga Terhadap Kepuasan Pelanggan Member Sport Club Meadow Terrace BSD,” vol. 2, no. 1, pp. 21–28, 2021, [Online]. Available: <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/tin>
- [5] I. Razak, “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN,” vol. 7, no. 2, 2019.
- [6] R. Widayawati, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN SEHINGGA TERCIPTA WORD OF MOUTH YANG POSITIF PADA PELANGGAN SPEEDY DI SEMARANG,” 2009.
- [7] K. Aina Mardhiyah and S. Rahayu Tri Astuti, “PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada Pelanggan GoFood di Kota Semarang),” *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, vol. 10, no. 3, pp. 1–12, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [8] D. Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek Kurniawan Gultom, M. Arif, and M. Fahmi, “MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen,” vol. 3, no. 2, 2020, doi: 10.30596/maneggio.v3i2.5290.
- [9] R. Sulandjari_ and F. Khalimah, “PENGARUH PROMOSI PADA LOYALITAS PELANGGAN OUTLET MY DAILY HIJAB CABANG SUKUN RAYA SEMARANG,” 2021.
- [10] A. Mardalis, “MERAH LOYALITAS PELANGGAN,” *BENEFIT*, vol. Vol. 9, No. 2, 2005.
- [11] M. Srivastava and A. K. Rai, “Mechanics of engendering customer loyalty: A conceptual framework,” *IIMB Management Review*, vol. 30, no. 3, pp. 207–218, Sep. 2018, doi: 10.1016/j.iimb.2018.05.002.
- [12] C. E. Thungasal and I. H. Siagian, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL KASUARI,” 2019.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [14] T. Ibrahim and Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*. Bandung: Penerbit Yrama Widya, 2021.
- [15] S. E., M. S. Dr. H. Juanim, *ANALISIS JALUR dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & LISREL*. Bandung: PT Refika Aditama, 2020.
- [16] D. Setyo Budiwanto and M. Kes, “METODE STATISTIKA UNTUK MENGOLAH DATA KEOLAHRAGAAN Disusun oleh,” 2017.