

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Aini, Z. (2018). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah. *Kolegial*, 6(P-ISSN 2088-5644; E-ISSN 2614-008X), 11.
- Aisyah, S. (2022). Analisis Peranan Auditor Internal Terhadap Fungsi Pemasaran(Promosi) Pada Hotel Transit Syariah Medan. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 3(2), 198. <https://doi.org/10.22303/accumulated.3.2.2021.198-206>
- Atika, I. (2013). MELALUI CITRA DAN SERVICE RECOVERY ( Studi Kasus pada Restoran Lombok Ijo Semarang ) CREATE CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY THROUGH ( Case Study in Lombok Ijo Restaurant Semarang ) Ken Sudarti \*). *Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery*, 8, 1–22.
- Consejería de Educación. Junta de Castilla y León. (2020). 濟無No Title No Title No Title. In *Protocolo de prevención y organización del regreso a la actividad lectiva en los centros educativos de Castilla y León para el curso escolar 2020/2021*.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359.
- Fermayan, R., Egim, A. S., & Atsarina, A. (2021). *Pengaruh Nilai Konsumen dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Abstract : This study objective to determine the effect of consumer value and customer satisfaction on customer loyalty at Bank BRI Unit Balai Selasa , Painan B. 4(3)*, 327–335.
- Gustin, R. F., & Koswara, A. Y. (2018). Faktor Penentu Berkembangnya Wisata Alam Air Terjun Coban Canggung Pacet Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Teknik ITS*, 7(1). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v7i1.29236>
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Mangiring, H., Simarmata, P., Permadi, L. A., Novela, V., & Menulis, Y. K. (2021). *FullBookManajemenPemasaranJasa*.
- Haryanto Rudy. (2021). Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik). In *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Vol. 53, Issue 9). [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=W9AeEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Manajemen+Pemasaran+Bank+Syariah&ots=eZM7-DMe1t&sig=aRHowC-8sAlfqrSuYiLSPLCbQMU&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Manajemen Pemasaran Bank Syariah&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=W9AeEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Manajemen+Pemasaran+Bank+Syariah&ots=eZM7-DMe1t&sig=aRHowC-8sAlfqrSuYiLSPLCbQMU&redir_esc=y#v=onepage&q=Manajemen Pemasaran Bank Syariah&f=false)
- Jimanto, R. B., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7.

- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- KURAMA, L. J., & PANGKEY, M. (2022). Manajemen Aset Daerah Atas Tanah Milik Pemerintah Oleh Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bitung Provinsi .... *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 10–16. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/40083/35978>
- Kurniawan, R. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia pada Kaderisasi anggota ansor. In *Magnum pustaka utama* (Vol. 1, Issue 69).
- Logiawan, Y., & Subagio, H. (2014). Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–11.
- Mubarak, N. (2017). Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista. *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(1), 73–92. <http://www.pekerjadata.com/2013/11/html>
- Nurhikma, T. dkk. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. *Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 646–656.
- Nuryani, F. T., Nurkesuma, N., & Hadibrata, B. (2022). Korelasi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Promosi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 452–462. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4>
- Panggabean, S., Widyastuti, A., Subakti, H., Rosadi, T., Salim, N. A., Saputro, A. N. C., Avicenna, A., Cecep, H., Karwanto, K., & Salamun, S. (2022). *Pengantar Manajemen Pendidikan*.
- Rianti, M. (2021). Pengaruh Penilaian Pelanggan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Peternak Pengguna Pakan Lokal. *Jurnal Ilmiah Manajemen "E M O R,"* 5(1), 100. <https://doi.org/10.32529/jim.v5i1.989>
- Rislatin Hijjah, A. A., & Rislatin Hijjah, A. A. (2015). Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*, 4(4), 281–288.
- Ruslim, T. S., Netaneel, O., & Siswanto, H. P. (2023). Hedonic Value dan Utilitarian Value sebagai Prediktor terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Mediator. *Jurnal Manajemen Dewantara*, 7(1), 155–165.
- Safitri, L. (2022). Analisis Kualitas Makanan, Citra Kota, Dan Promosi Terhadap Kunjungan Ulang Pada Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 270–289. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i3.831>
- Santo Igno Gelu, John EHJ FoEh, S. S. N. (2022). ... Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 30–43. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1157>
- Santoso, R., Shinta, R., & Fianto, A. Y. A. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap

Keputusan Berkunjung Ke Wisata Bahari Jawa Timur. *Jurnal MEBIS (Manajemen Dan Bisnis)*, 4(2), 73–86. <https://doi.org/10.33005/mebis.v4i2.56>

SHOFANI, A. P. (2013). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN OTAK-OTAK BANDENG BU MUZANAH DI GRESIK (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik)*. 9–28.

Siregar, N., & Hakim, F. (2017). Pengaruh pencitraan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 87–96.

Sopiadi, T., & Setiawan, H. H. (2019). *PENGARUH PROMOSI JABATAN, PENGAWASAN KERJA DAN HUMAN RELATION TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KOPERASI PEGAWAI PEMERINTAH KOTA BANDUNG (KPKB)*. i, 16–45.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Custom.ja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.

Vieira, V. (2013). Managing services marketing: text and readings. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(2), 215–218. <https://doi.org/10.1590/s1415-65552003000200015>

Watak, V. D., Wadud, M., & Rosni, A. K. (2017). Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Reload Kitchen Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(01), 56–60.

Widjojo, P. O. (2013). Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Hypermart Pakuwon Trade Center Di Surabaya. *Jurnal Manajemen*, 1–5.

Winata, L. H. (2015). Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty dan Intention To Switch Nasabah BCA Cabang Darmo di Surabaya. *Calyptra*, 4(2), 1–18.

Wulandari, A., & Rahmidani, R. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Customer value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Produk Sampo Lifebuoy. *Jurnal Ecogen*, 5(3), 364. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i3.12866>

Yadewani, D. (2013). *Pengantar Manajemen*. June, 1. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17567.48800>

Yosephine Simanjuntak, D. C., & Purba, P. Y. (2020). Peran Mediasi Customer Satisfaction dalam Customer Experience Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7(2), 171–184. <https://doi.org/10.26905/jbm.v7i2.4795>

Zakaria, Yendra, Rasyid, A., & Tara, H. (2021). Client Experience Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Value Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt. Kartu Nusantara Semesta Jayapura. *Journal of Economics Review (JOER)*, 1(1), 34–42. <https://doi.org/10.55098/joer.1.1.34-42>

Yulianti et al. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama