

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, P. K. (2017). *Dasar-Dasar Pemasaran* (ke-19Jilid 2 ed). Jakarta: PT Indeks.
- Basu Swastha & Hani Handoko. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta
- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(1), 23-35.
- Engkur (2018)
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan
Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 15(1), 23–35
- Ghozali, I. (2026). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Unersitas Diponegoro.
- Imelda Aprileny, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. (JAM) *Jurnal Akuntansi dan Manajemen STEI*, 2019, 16.02: 237-254.
- Kotler & Keller, (2012). *Manjemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler and Amstrong (2014), *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Marketting Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Puri, G., & Singh, K. (2018). The role of service quality and customer satisfaction in tourism industry: A review of SERVQUAL model. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 5(4), 745–751.
- Prastyo, T., & Hartiningtyas, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Air Minum Isi Ulang Tirta Segah Trenggalek Al-Kharaj: *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 211–228
- Lovelock, C, Wirtz, J., & Jacky Mussry. (2011). *Pemasaran Jasa. Edisi 7*. Erlangga: Jakarta
- Nasution, M.Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L.,. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*, International Edition, Singapore : Mc Graw Hill Inc.
- Prastyo, T., & Hartiningtyas, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Graha Air Minum Isi Ulang Tirta Segah Trenggalek melalui Kepuasan Pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 211-228.
- Sopiah, E. d. (2017). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono Fandy. (2017). *Quality & Statisfaction*. Yogyakarta. ANDI.