

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis* (Vol. 22). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Affandi, H., Zaki, M., & Azmeri, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*,6(3),297-308
- Al- Hawari, MohD. (2014). Does Customer Sociability Matter? Differences in Equality, E-Satisfaction, and E-Loyalty Between Intervert and Extravert Online Banking Users, *Journal of Services Marketing*, 28.538-546.
- Ali Arifin. (2003). *Viral Marketing- Konsep Baru Berinvestasi dana Berwirausaha*. Andi Publisher .
- Ambarwati, Rita dan Supardi. (2021). *Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri*. Magelang. Pustaka Rumah C1nta.
- Arlan Rully. (2009). *Manajemen Kewirausahaan* (Bandung: CV Pustaka Setia), hlm.61.
- Basu Swasta Irawan. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*,( Yogyakarta: Liberty, 2008),hlm.71
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa logistik*, (Bandung: CV. Alfabeta,2002), hlm. 274.
- Darmalaksana, W., Hambali, R., Masrur, A., & Muhlas, M. (2020). Analisis pembelajaran online masa wfh pandemic covid-19 sebagai tantangan pemimpin digital abad 21. Karya Tulis Ilmiah (KTI) Masa Work From Home (WFH) Covid-19 UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 1–12
- Daryanto, & Setiabudi, I. (2014) *Pelanggan dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Ermavianti Wahyu Sulistyorini, Dwi., & Suharson, Arif. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan SMK/MAK Kelas XII Bidang Keahlian Pariwisata Program Keahlian Tata Kecantikan Kompetensi Keahlian Kecantikan Kulit dan Rambut*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa logistik*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 51
- Freddy Rangkuti. (2013). *Riset Pemasaran* (Bandung: CV Pustaka Media),hlm.75.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2003). *Consumer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan Jakarta*, Airlangga
- Griffin. (2002). *Perilaku Pelanggan Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Halim, Fitria dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan. Yayasan Kita Menulis.
- Hamdani. (2010). “Pengaruh Marketing Mix terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Pemoderasi”.*Skripsi*. Universitas Bina Darma. Tidak dipublikasikan
- Hartono, J. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Husain Umar. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama,), hlm. 39
- Husain Umar. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama), hlm. 39.
- Husein Umar. (2012). *Studi Kelayakan BIsnis Edisi kelima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama),hlm 32.
- Ikfi Akmalia. (2012) *Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 2, hlm. 34.
- Indahingwati, Asmara. (2019). *Kepuasan Pelanggan dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*. Surabaya. JakadPublishing.
- Indrajit dan Richardus Djokopranoto. (2002). *Konsep Supply Chain Management: Strategi Mengelola Manajemen Rantai Pasokan bogi Perusahaan Modern di Indonesia*. Grasindo Jakarta
- Karim, Kurniati. (2020). *Aspek Kepuasan nasabah Berdasarkan Kualitas JasaPerbankan*. Surabaya. CV. Jakad Media Publishing.
- Kasmir. (2014). *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers) hlm. 298.
- Kasmir. (2014). *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers) hlm. 298.,
- Kotler, Keller. (2006) *Perilaku Pelanggan Edisi Revisi* (Jakarta: Prenada Media),hlm.112.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (14<sup>th</sup> ed.)*. Pearson Education

- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa logistik* (2<sup>nd</sup> ed.). Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa logistik*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2001). Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa logistik: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat,), hlm. 158.
- Manzinin. (2011). Guest' perceptions on factors influencing customer loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23
- Martini, L.K.B. (2013). Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment Dan Customer Loyalty ( Studi Pada sebuah Bank Nasional Di Denpasar). *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 18, No. 1 Februari 2013
- Martini, L.K.B. (2013). Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment Dan Customer Loyalty ( Studi Pada sebuah Bank Nasional Di Denpasar). *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 18, No. 1 Februari 2013
- Mentzer, T.M and William, L. R. (2001). "the role of logistic research," *Journal of Bisoeness Logistic*, Vol. 6.
- Nasution. (2011). *Pengantar Manajemen Mutu Edisi Ketiga* (Jakarta: Erlangga, 2011), hlm 35.
- Nasution M. (2004). *Manajemen Jasa logistik Terpadu*, Bogor (ID) : Ghalia Indonesia.
- Nho, Q, T, TongGuang, J (2022). "The Relationship between online Service Quality with Customer Satisfaction and Loyalty in E-Commerce transactions with Local Agricultural Specialties", *Journal of Positive School Psychology*.
- Pamitra, T. (2001). *Perilaku Pelanggan dan Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman A, Valerie (2001), *Delivery Quality Service*. ( New York: The Free Press) hlm.162 (diterjemahkan oleh sutanto)
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid II, (Jakarta: Erlangga), hlm. 36.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid II, (Jakarta: Erlangga), hlm. 36
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat), hlm. 83.
- Ramanathan, U., & Ramanathan, R. (2011). Guest' perceptions on factors influencing customer loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23

- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa logistik: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: SalembaEmpat), hlm. 158.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfsction*, Jakarta: PT Gramedia
- Pustaka Utama Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future Research, *Journal of Marketing*, vol. 49, 41-50.
- Ricky W. Griffin. (2010). *Manajemen Edisi 7 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga),hlm.253.
- Ririn Tri Ratnasari. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Indo Citra Media),hlm
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Salemba Empat.
- Siwantara, Wayan.. (2011). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada Halo Corporation PT. Telkomsel Bali). *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 7 (3). H: 150-161
- Spekman. (2010). *Kepercayaan Pelanggan dalam pemasaran* (Bandung: Alfabeta),hlm.83.
- Susanto, T., & Monoarfa, D. A. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Indihome Jakarta Timur
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *service, quality & satisfaction*, Edisi Ketiga, Yogyakarta : Andi.
- Turtan, Rainer, Porter. (2004). *Supply Chain Management*