

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Penerjemah Aris.
- Abdillah, W., Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Chandra, G. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Durianto, Darmadi, dkk. 2004. *Strategi Menaklukkan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Huriyati. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Irjayanti, E., Tampi J.R.E, Mukuan D.D.S. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 6(002)*.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock and Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition. Prentice Hall.
- Manengal B, Kalangi J.A.F, Punuindoong A.Y. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu*. *Productivity Vol 2(1)*, 42-46.
- Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, M. S., Shaukat, Z., & Aslam, N. 2011. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan*. *International Journal of Business and Social Science*, 2(16), 263-270.
- N. M. Janna and H. HERIANTO. 2021. "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS". [Online]. Available: osf.io/v9j52.
- Ratih, H. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Romero, Maria José Miquel, Eva María CaplliureGiner, and Consolación Adame-Sánchez. 2014. *Relationship Marketing Management: Its Importance in Private Label Extension*. *Journal of Business Research Vol 67*, pp 667–672.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutojo, S. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.

Telkom. 2015.

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Penerbit Bayumedia Publising Marang.

Tjiptono, Fandy. 2008. Service Marketing. Yogyakarta: Marknesis.

Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Edisi III. Yogyakarta: Andi.

Urs, M. C. V., Kumar, A. N. S., & Rao, A. N. H. 2013. Customer Satisfaction Index (CSI) Among Four Wheeler Dealers Across Karnataka. Journal Of Information, Knowledge And Research In Mechanical Engineering, 2(2).