

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, A., Setyoadi, Linda Wieke Noviyanti, Syahnar, & Putri, N. (2022). Pengaruh Program Loyalitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Era Digital. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Syariah (SNES)*, 11(1), 317-326.
- Aswan, M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Telkomsel Tbk. (Studi pada pelanggan pascabayar di Kota Medan). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Universitas Sumatera Utara*, 15(2), 191-202.
- Atiyah, R. A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana di Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 16(2), 194-202.
- Bastian, I. (2014). *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik. Cetakan 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Brikerhoff, R. O. (1986). *Evaluating educational programs and projects*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Creswell, J. W. (2015). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. Sage publications.
- Dharmmesta, S. B., & Handoko, T. H. (2019). *Manajemen pemasaran: Edisi revisi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Dunn, W. N. (1981). *Public policy analysis: An introduction*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ferrinnadewi, E. (2008). *Membangun Brand Image dan Brand Equity: Strategi Jitu Membangun Merek Kuat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2015). *Manajemen Pemasaran: Edisi Keenam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 201-214.
- Gustafsson, A., Johnson, M. D., & Roos, I. (2005). *Customer satisfaction and retention: The effects of cognitive and affective evaluations*. New York: Routledge.
- Harun, N., Machmud, R., Isa, R. A., Wolok, T., & Niode, I. Y. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing di Hotel Elji Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 4(3), 1171-1182.



- Japarianto, L., Laksmono, & Khomariyah. (2021). Analisis Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya. *Dimensi: Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(1), 34-42.
- Khairawati, R. (2019). Pengaruh Program Loyalitas terhadap Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan pada PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 4(2), 107-116.
- Kimura, H. (2022). The Impact of Customer Loyalty Programs on Purchase Behavior: A Study of Japanese Consumers. *Journal of Marketing Research*, 59(2), 267-284.
- Kusumastuti, R. D., & Kodir, A. (2019). Analisis pengaruh brand experience dan customer engagement terhadap brand loyalty pada pengguna Instagram di Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Universitas Brawijaya*, 14(1), 1-14.
- Lakshman, C., & Faiz, M. A. (2021). Customer loyalty programs: A strategic approach to customer retention. *International Journal of Business and Management*, 16(1), 1-13.
- Li, Y., Fu, B., & Huang, J. H. (2016). Understanding brand loyalty: An integrated approach. *Journal of Business Research*, 69(12), 5722-5730.
- Matriadi, F., Edyansyah, T., & Syaifuddin. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pupuk Urea Non Subsidi pada PT. Pupuk Iskandar Muda Propinsi Aceh. *Jurnal Of Economic Manajemen & Business*, 14(1), 57-68.
- Miles, Matthew B. and Huberman, Micahel A. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Murdiyanto, P. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nasution, A. H. (2014). *Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rangkuti, F. (2020). *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis (edisi ke-7)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Pont, M. J., & McQuilken, M. P. (2022). Choice and commitment: An approach to understanding customer loyalty. *Journal of Business Research*, 55(2), 143-151.
- Pudjjaningrum, P. A. A., Safa'atul Barkah, C., Herawaty, T., & Auliana, L. (2022). Rumusan Program Membership, Poin Rewards dan Email Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Semanis Kamu Cafe. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 21-30.
- Putera, W., Alimuddin, Yahya, I. L., & Magfirah. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesejahteraan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Semen Indonesia (SIG) Persero TBK. *Asian Journal of Social Science and Management Technology*, 3(3), 1-10.
- Y., Hermi, & Irawan, G. (2022). Faktor-Faktor Determinan Reputasi perusahaan Pada Restoran Cepat Saji di Jakarta. *Jurnal Informasi, arpakakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 17(2), 263-286.



- Raab, A., Gremler, D. D., & Brady, M. K. (2008). *Customer loyalty: The role of service quality, relationship quality, and perceived value*. New York: Routledge.
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). *The importance of customer retention in the service industry*. New York: Routledge.
- Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT: Teknik Membangun Keunggulan Strategis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rinanda, R. (2023). Pengaruh perceived service quality, customer satisfaction, dan brand image terhadap brand loyalty pada pengguna Iphone di Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Universitas Sumatera Utara*, 15(3), 351-362.
- Sallam, A. M. (2019). The impact of service quality on customer loyalty in the Egyptian banking sector: A case study of Commercial International Bank (CIB). *International Journal of Business and Management*, 10(1), 1-13.
- Seth, A., Lemon, K. N., & Parasuraman, A. (2005). *Service quality, price, and the customer experience: A theoretical and empirical examination*. New York: Routledge.
- Simanjuntak, D. C. Y., Purba, P. Y., & Simanjuntak, D. P. (2020). Peran Mediasi Customer Satisfaction dalam Customer Experience dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 171-184.
- Srivastava, R. K. (2015). *Customer loyalty: A theoretical and empirical investigation*. New Delhi: Sage Publications.
- Suchanek, A., Richter, R., & Kralova, J. (2024). Service Quality and Customer Satisfaction in the Hotel Industry: A Case Study of the Czech Republic. *Procedia Economics and Finance*, 15(1), 384-391.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanto, I., & Iriani, S. S. (2023). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(3), 909-922.
- Wulandari, D. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Produk Kosmetik Wardah di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(2), 179-194.
- Yusuf, A. M. (2004). *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

