

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyanti dan Astuti. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang)*.
- Bloemer, J.M.M., & Kasper, H.D.P. 1995. The complex relationship between consumersatisfaction and brand loyalty. *Journal of Economic Psychology*, 16.
- Gremler, D.D., & Brown, S.W. 1996. Service loyalty: its nature, importance andimplications. *Proceedings American Marketing Association*.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetian Pelanggan*. Dialihbahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Handayani dan Wijayanti. 2018. *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Home Industri Frozen Food)*.
- Kotler, Philip. and Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller.2009. *Manajemen Pemasaran Edisi ketigabelas Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. 2007. *Services marketing: People, technology, and strategy* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Dialihbahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Nastiti dan Astuti. 2019. *Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang*.
- Oliver, 1999 Oliver, R.L. 1980. A Cognitive Model of The Antecedents andConsequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. 1988. SERVQUAL: A multiple item scale formeasuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.ABI/InformGlobal. Texas: A & M University.

- Pradhana, Adhika. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Kasus pada Lunpia Lien Semarang)*
- Putro, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya.*
- Saraswati, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Coffe shop Starbucks di Surabaya dan Kuala Lumpur).*
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Surendra dan Lakshmi. 2020. *A Study On Safety Measures of Customer & Employees At Retail Malls During Covid-19”*
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Edisi Ketiga. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy; G. Chandra; dan D. Andriana. 2008. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V. A dan Bitner, M. J. 2008. *Service Marketing. Bussiness Marketing Journal: Consumer Behavior.* (3rd ed.). New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Zikra Faiz, dan Hafiz Tahir Jameel (2020) *Safety Measures and Hygienic Conditions in Therapy Centers for Special Needs Children during COVID-19 Pandemic in Pakistan*

