

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. 2016. *Releationship Marketing Pada Industri Hospitality*. . Erlangga. Jakarta.
- Arikunto, 2016, *Manajemen Penelitian*, Rhineka Cipta. Jakarta
- Asshidieqi, 2018. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta.
- Assauri. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung
- Astuti, 2018. *Manajemen Pemasaran: Suatu pendekatan Strategi dengan Orientasi Global*. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan. 2015 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung
- Hartanto, Budi. 2020. *Pengaruh Gratis Ongkos Kirim dan Diskon terhadap Keputusan Pembelian Studi Pada Hotel Utami Surabaya*. Universitas Bhayangkara. Surabaya
- Haruna, 2017. *The Implementation of the Relation Marketing Process By LG Electronic : The Customer Perspective*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Khairani. 2015. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium I. Edisi X. Jakarta: Penerbit PT. Prenhalindo. Jakarta..
- Lupiyoadi. 2015. *Pemasaran Jasa. Edisi pertama*. Bayumedia Publishing. Malang
- Novita & Aqila. 2022. *Perilaku Konsumen*, Rineka Cipta. Jakarta
- Saladin. 2016. *Pemasaran Jasa. Edisi pertama*. Bayumedia Publishing. Malang
- Sudarwati. 2012. *Pengaruh Gratis Ongkos Kirim dan Online Customer Review terhadap Kepuasan pelanggan di Apotik Kimia Farma Surabaya*. Univeritas Adhi Buana. Surabaya
- Sutisna. 2016. *Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan*. *Forum Penelitian*. (2):181 – 200.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

- Sutisna. 2011. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Swastha, Basu, DH dan T. Hani Handoko, 2020. *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. BPFE. Yogyakarta.
- Syafruddin. 2018. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Gramedia. Jakarta
- Tirtomulyo, A. 2020 *Peningkatan Kepuasan Pelanggan dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Penerbit Rajawali Press. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa. Edisi pertama*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Umar, Husein, 2019. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Swastha, Basu, DH dan T. Hani Handoko, 2020. *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. BPFE. Yogyakarta.
- Syafruddin. 2018. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Gramedia. Jakarta
- Tirtomulyo, A. 2020 *Peningkatan Kepuasan Pelanggan dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Penerbit Rajawali Press. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa. Edisi pertama*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Umar, Husein, 2019. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta