

DAFTAR PUSTAKA

- Drucker, P. F. (2023). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices* (Edisi Terbaru). Harperbusiness.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, E. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Kencana.
- Griffin, J. (2020). *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*. New York: Wiley.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (2020). *Management* (8th Ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management* (14th Ed.). Pearson Education.
- Sutrisno, E. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Kencana.
- Abbas, D. S. (2020). *Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Publik Dan Bisnis*. Widina Bhakti Persada Bandung, 2020.
- Stephan J. Knezewich (2020), *Management And Practice*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education
- Aaker, D. A., & Moorman, C. (2021). *Strategic Market Management* (12th Ed.). Wiley.
- Tjiptono, F. (2023). *Manajemen Pemasaran: Strategi Dan Implementasi* (Edisi Revisi). Andi Publisher.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2023). *Manajemen Pemasaran: Strategi Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Aaker, D. A., & Moorman, C. (2021). *Strategic Market Management* (12th Ed.). Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2023). *Manajemen Jasa* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (7th Ed.). McGraw-Hill Education.
- Tjiptono, F. (2023). *Manajemen Jasa* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *Servqual Model*.
- Tjiptono, F. (2023). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Bitner, & Gremler (2020). *Services Marketing*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi Ke-4). Yogyakarta: Andi.
- Sutisna. (2020). *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Darmawan, A., & Prasetyo, R. (2024). *Strategi Komunikasi Pemasaran Perusahaan Modern*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Putra, A. Y., & Lestari, R. D. (2024). Citra Merek Dan Loyalitas Konsumen Di Industri Otomotif. *Jurnal Pemasaran Kontemporer*, 9(2), 45-56.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education.
- Prasetyo, R., & Wulandari, D. (2024). *Customer Relationship Management Dan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Digital*, 8(2), 50–62.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

- Akbar, M. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi Memenangkan Persaingan Global*. Yogyakarta: Deepublish
- Sinulingga & Sihotang, 2021. *Loyalitas Pelanggan* By Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Muhammad Subhan Iswahyudi, Et Al. (2023). *Manajemen Pemasaran : Strategi Dan Praktek Yang Efektif*.
- Zunan Setiawan, Et Al. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2023). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Prasetyo, A., & Wulandari, S. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 15(1), 45–56.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2021). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education.
- Isnaini, F., & Sari, D. (2023). *Peran Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Otomotif*. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 18(2), 65–74.
- Suryani, T., & Nugroho, H. (2022). *Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 20(1), 88–97.
- [Http://E-Journal.Staima-Alhikam.Ac.Id/Index.Php/Mpi](http://E-Journal.Staima-Alhikam.Ac.Id/Index.Php/Mpi)