

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (n.d.). *ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. (n.d.). Retrieved November 23, 2022, from <https://malangkab.bps.go.id/statictable/2020/05/04/810/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-yang-datang-ke-kabupaten-malang-tahun-2010---2019.html>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Budiaji, W. (2018). *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert* [Preprint]. INA-Rxiv. <https://doi.org/10.31227/osf.io/k7bgy>
- Budiyanto, G. A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. 3.
- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 9(1), 43. <https://doi.org/10.26740/bisma.v9n1.p43-55>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. 3, 10.

- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Hashem, T. N. (2018). The Flower of Service Concept and Its Influence on the Customer Satisfaction: Case Study of Jordanian Private Hospitals Sector. *International Journal of Business and Management*, 13(2), 122.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n2p122>
- Kotler, P. (2012). *Kotler On Marketing*. Simon and Schuster.
- Memahami Konsep “Flower of Service”—*Kompasiana.com*. (n.d.). Retrieved November 22, 2022, from <https://www.kompasiana.com/daniel29546/5f93efce8ede480d6329d8f2/memahami-konsep-flower-of-service>
- Nasehudin, T. S., & Gozali, N. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Setia. <https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/17084/metode-penelitian-kuantitatif.html>
- Nasution, S. (2017). VARIABEL PENELITIAN. *JURNAL RAUDHAH*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.30829/raudhah.v5i2.182>
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *MIX: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*, 8(1), 90.
<https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>

- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2).
<https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), Article 2.
<https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Prastiani, N., & Pratiwi, R. Z. (2020). Promosi dan pemasaran pariwisata objek wisata Tirta Sinongko dalam upaya menarik wisatawan. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(1), 38.
<https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.21311>
- Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UD. EVA GROUP MATARAM. 1*, 13.
- Rahmawati, Y. O., & Kusniawati, A. (2019). *PENGARUH CUSTOMER REATIONSHIP MANAGEMET DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SEPEDA MOTOR YAMAHA (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). 1*.

- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2).
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sudarwati, Y., & Izzaty, I. (2022). Manajemen Hubungan Pelanggan Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 13–28. <https://doi.org/10.22212/jekp.v13i1.1988>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran / Fandy Tjiptono*. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK); Andi Offset. <http://library.stik-ptik.ac.id>
- Umar, A., Sasongko, A. H., Aguzman, G., No, J. K. S., & Barat, J. (2016). *STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS PADA BISNIS PARIWISATA*. 7, 9.
- Umi Kulsum, B., Elfreda Aplonia Lau,. (2018). PENGARUH LAYANAN PELENGKAP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO MEUBEL SYAKIRA DI TENGGARONG. *Research Journal of Accounting and Business Management*, 2(2), 213. <https://doi.org/10.31293/rjabm.v2i2.3709>
- Wibowo, L. A. (n.d.). *UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA*.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>