

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilika, F., Safari, M., Mansori, S., (2016). *Service Quality and Customer Satisfaction in Mozambique Banking System*. Journal of Marketing Management and Consumer Behavior. Vol. 1
- Bowo, Arie Ferdian, et al. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Kantor Cabang BRI Rangkasbitung*. Vol 3 No. 1 ISSN 2337-912x.
- Budi, Agung Permana. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*, Yogyakarta: CV. Andi
- Budiono, Herlina & Sarwono, Jonathan. (2014). *Statistik Terapan Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Gaspersz, Vincent. (2013). *All-In-One Integrated Total Quality Talent Management*. Jakarta: PT. Percetakan DKU.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ke Tujuh. Semarang: Badan Penerbit Univrsitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W., and Moorhead, Gregory., (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Eleventh Edition. USA: South Western.
- Heriyanto (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cafe D'Puncak Di Samarinda*. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.
- Iksan Ongko Widjoyo, Leonid Julivan Rumambi, dan Yohanes Sondang Kunto. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1, (2013) 1-12.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung: Aditama.
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition. Singapore: Pearson Prentice Hall.
- Kotler dan Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Michael Christian, Vincent Nuari. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.Com*. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 20 No. 1, Januari 2016.

- Michelle dan Hotlan Siagian, (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina*. AGORA Vol. 7, No. 1.
- Muhammad Adam, Sanaji, 2019. *Peran kepuasan sebagai variabel intervening pada experiential marketing terhadap loyalitas*. Jurnal Kinerja 16 (2), 2019 183-190.
- Rangkuti, Freddy, (2014). *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Rudi kusnadi, Agustinus Fritz Wijaya, dan Penidas Fiodinggo, (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Serasi Autoraya (Trac) Semarang*. Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana.
- Sandriana Marina, Andi Darmawati dan Indra Setiawan. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog) - Vol. 01 No. 02, Juli 2014.
- Sanusi, Anwar. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2014). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Silalahi, Ulber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Suwono, L.V., Sihombing, S.O., (2016). *Factors Affecting Customer Loyalty of Fitness Centers: An Empirical Study*. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol. 7, 45–55
- Taghipourian, M.J., Bakhsh, M.M., (2016). *Brand Attachment on Service Loyalty in Banking Sector*. Internasional Journal Marketing Studies. Vol. 8, 146.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Marketing*. Yogyakarta. Penerbit: Marknesis.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wibowo dan Ananda, (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Mandiri,Tbk Cabang Jakarta Kelapa Gading Barat*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana ISSN: 2338 - 4794 Vol. 3. No. 3 September 2015.

www.ngopidoeloe.com

www.bps.go.id

www.cnnindonesia.com

www.bandung-tourism.com

<http://tempatwisatadibandung.info/cafe-di-bandung>