

REFERENCES

- Astuti, M. and Matondang, N. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Deepublish Publisher.
- Fatricia and Priadi. (2018). *Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy*. Jakarta: Jurnal Digest Marketing. Vol. 5. No. 1. Pg. 37-44.
- Ganita, F. (2019). *Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi*. Surabaya: Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 7. No. 1. Pg. 172-179.
- Hamid and Anwar. (2020). *Structural Equation Modelling*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hanief, Y. and Himawanto, W. (2020). *Statistik Pendidikan*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Haryono, S and Wardoyo, P. (2020). *Structural Equational Modeling*. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Indrawati, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Cincin Station Surabaya*. Surabaya: Agora. Vol. 6. No. 2. Pg. 1-5.
- Kurtz, D. L. (2022). *Contemporary Marketing*. Ohio : South-Western Cengage Learning.
- Kusuma, D. T. and Utomo, H. (2020). *Pengaruh Dimensi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Venice Pure Aesthetic Clinic Salatiga*. Salatiga: Jurnal Among Makarti. No. 11. No. 2. Pg. 178-188.
- Mardia, et.al. (2021). *Strategi Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Melisa and Answati. (2017). *Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Konsumen pada Jasa Bengkel Sipatuo Motor*. Jakarta: Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis. Vol. 1. No. 1. Pg. 289-302.
- Muniarty, P. et.al. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.

- Pratama, Z.A.S. (2020). *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi*. Malang: Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya. Vol. 8. No. 1. Pg. 1-8.
- Qalby, A. N., Jusni and Munir, A.R. (2018). *Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Astinet Segmen Bisnis PT Telkom Witel Makassar)*. Makassar: Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship. Vol .1. No. 2. Pg. 61-71.
- Rais, M., Nohong, M. and Munir, A.R. (2022). *The Effect of Customer Relationship Managmeent on Customer Loyalty Through Pospaid Customer Satisfaction PT Telkomsel Indonesia*. Makassar: Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship. Vol. 5. No. 1. Pg. 1-11.
- Semaranata, I.W.M. and Telagwathi, N.L.W.S. (2022). *Pengaruh Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati di Kota Singaraja*. Bali: Jurnal Manajemen. Vol. 8. No. 1. Pg. 64-71.
- Suhartono, D. (2020). *Analisa Data untuk Riset Bisnis*. Bandung: Penerbit Polban.
- Timotious, K. (2020). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2018). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Walujo, D.A., Koesdijati, T. and Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Yusuf, M. (2020). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Kencana.