# DAFTAR PUSTAKA

Arianty, Jasin, Perys/Dkk. (2016). Manajemen Pemasaran. Medan: Perdana Publishing.

Alma, Buchari. (2013). Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV. Alfabeta.

Anjarsasi, E. A. (2016). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Astra International Daihatsu TBK, Cabang Kediri). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 4(1).

Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Azis, Ryan. (2021). Analisis Pengaruh *Service Quality Dan Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus Pada Wisata Gunung Bromo di Masa Pandemi Covid-19)*. universitas muhammadiyah malang.

Fatricia, S., &Priadi, D. E. (2018). *Pengaruh Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Speedy (The Effect Of Service Recovery On Speedy’s Customer Satisfaction).*In Jurnal Digest Marketing(Vol. 3, Issue 1).

Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2013. ManajemenPemasaran, Edisi –13 Jilid 1, Alih Bahasa: Bob Sabran.Erlangga, Jakarta.

Liwijaya,V. V., Andreani, D. F., Program, M. M., &Perhotelan, M. (N.D.).*Pengaruh Service Recovery* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Perantara Pada Restoran Di Surabaya.

Lubis, A. S., Andayani, R., Bisnis, P. A., Politeknik, T., &Batam, N. (N.D.).Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.

Mariansyah, A., &Syarif, A. (2020).Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. 3(2). Www.Investor.Iddi

Nurhasan, S., & Hendaryan, D. (2021). *The Influence Of Service Quality And Social Media On Consumer Satisfaction.*Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 5(3), 460–473. Https://Doi.Org/10.36555/Almana.V5i3.1721

Puspita Dewi, A., Ellitan, L., Wahyu Pradana, D., &Katolik Widya Mandala Surabaya, U. (2022).Analisa Pengaruh *Customer Experience* Dan *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Di Mc Donald’s Raya Darmo Surabaya.Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen (JUMMA) Dewi, Ellitan, &Pradana, 11(2). [Https://Doi.Org/10.33508/Jumma.V11i2.4374](https://Doi.Org/10.33508/Jumma.V11i2.4374)

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Surbakti, N., &Widyarini, M. (N.D.).Pengaruh *Service Recovery* Pada Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus AUTO2000 Bandung.

Syarifa Az-Zahra, D., Listyorini, S., &Pradhanawati, A. (2022). Pengaruh *Service Quality* Dan *Service Recovery* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pangkalan Gas Lpg 3 Kg PT Catur Karya Kota Salatiga). In Jurnal Ilmu AdministrasiBisnis(Vol. 11, Issue 3).

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan Dan Penelitian. Penerbit Andi.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed. Mc.Graw-Hill. Boston