

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Cardia, D. I. N. R., I. W. Santika, dan N. N. R. Respati. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana (UNUD). Bali. E-*Jurnal Manajemen*. 8(11): 6762-6781
- Cooper, D.R. and Schindler, P. S. 2014. *Business Research Methods*. 12th ed. New York: McGraw-Hill
- Cornelia, Elly., Nancy V.S., Endo W K., dan Thomas S K. 2008. Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan *laundry* 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 4(2) :45-57.
- Hadiyati, E. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. 2(2): 81-90.
- Hightower, R. Jr. 2010. Commentary on Conceptualizing the Servicescape Construct in „A Study of the Service Encounter in Eight Countries. *Marketing Management Journal*, 20(1) Spring: 76-86.
- Hair, J. F.; Black, W.; Babin, B.; Anderson, R.; and Tatham, R. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Upper side river, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Prinsip-prinsipPemasaran*. Edisi 13. Jilid. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, C dan Luren K W. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT.Indeks Indonesia.
- Mas'ud, Fuad, 2004, “Survey Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi”,Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Peter, J. P dan J. C. Olson. 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.

- Prambaudy, K., dan Miguna A. 2019. Pengaruh orientasi pasar dan inovasi terhadap kinerja pemasaran UMKM kuliner. *Jurnal Manajemen dan Bisnis UPN*. 4(1): 1-15.
- Sekaran, U. and R. Bougie. 2016. *Research Methods for Business*. John Wiley Sons. United Kingdom.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Susanti, D. S, Y. Sukmawaty dan N. Salam. 2019. *Analisis Regresi dan Korelasi*. CV. IRDH. Purwokerto.
- Susilo, A., Rumende, C.M., Pitoyo, C.W., Santoso, W.D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E.J. and Chen, L.K., 2020. *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini*. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia* 7(1): 45-67.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Uber, Silalahi. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Unpar Press. Bandung.
- World Health Organization. Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2020 [cited 2020 May 2]. Available from: [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(COVID-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(COVID-2019)-and-the-virus-that-causes-it).
- Zithaml, Valerie A, Bitner, Mary Jo and Gremler, Dwayne D. 2009. *Services Marketing*. 5th ed. New York: Mc. Graw-Hill.