

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah Fitriani. 2019. Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* (Studi Pada Pengguna E-Commerce Shopee). Repositori Universitas Diponegoro, Vol. 6, No. 35.
- Ali Hasan. 2016. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS. Yogyakarta.
- Ali, Zainuddin. 2017. Dunia Bisnis. Sinar Grafika. Jakarta.
- Alrubiyee dan Al-Nazer. 2017. *Investigate the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty. International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 1
- Amirullah. 2016. Pengantar Manajemen. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Andre Pranata. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Solaria Di Mall Centre Point Medan. Jurnal Repository UMA Vol 12 No. 3.
- Buchari Alma. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. ALFABETHA. Bandung.
- Chriswardana Bayu. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Grabcar Pada Wisatawan Yogyakarta. Jurnal Perspektif, Vol. XVI, No1.
- Cross, Richard dan Smith, Janet. 2003. *Customer Bonding: Pathway to lasting Customer Loyalty. Lincolnwood : NTC Publishing Group* di alih bahasakan Dr. Dwi Kartini (2016). Grafindo. Jakarta.
- Danang Sunyoto. 2016. Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. CAPS. Yogyakarta.
- Dick dan Basu. 2017. *Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework*”, *Journal of The Academy Marketing Science*.
- Drake. 2017. *Building Strong Brands. The Free Press*. New York.
- Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. (ed 3). Yogyakarta.
- Ferdinand. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa. PT Gramedia. Jakarta.

- Fernandes Teresa. 2018. *Customer Bonds and Customer Loyalty : A Study Across Different Service Contexts. Lecture Notes in Business Information Processing University of Porto*. Vol. 6 No. 26.
- Gerard. 2018. *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Within the Context of Ski Resorts and Restaurant. Journal of Park & Recreation Administration, Vol 5 No. 2.*
- Gremler dan Brown. 2017. *Service Loyalty:Its Nature, Importance, and Implications. Journal of Marketing*. European.
- James, Lundy. 2017. *Effective Industrial Management*. St. Louis. Elsevier.
- Juwanita Finka. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Restoran Enam Tiga). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 15 No. 1.
- Kotler dan Amstrong. 2016. *Principle Of Marketing*. 15e Global Edition. Pearson.
- Kotler dan Keller 2018. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi ke – 13 di Alih Bahasakan Bob Sabran (2018)*, MM. Erlangga. Jakarta.
- Kristiningsih. 2019. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Unisayogya* Vol 1 No.3.
- Leninkumar, Jazlara. 2016. *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty at Badulla Restaurant. European Journal of Business & Management*, Vol.12. No. 37.
- Lovelock dan Wirtz. 2016. *Service Marketing*. World Scientific. Singapore.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Maria Ulfah. 2019. Analisis Penerapan Strategi Kelekatan pelanggan (Mengikat Pelanggan) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada member Sushi Tei PVJ Bandung. *Ubharajaya Repository* Vol. 62 No. 11.
- Meyrina. 2018. Pengaruh kelekatan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Fish n Co Java Mall Semarang. *E-Library UNNES*.
- Rambat Lupiyodi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ratih Hurriyati. 2016. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. ALFABETHA. Bandung.
- Ratna Rini. 2018. Pengaruh Cita Rasa, Harga dan Tempat Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Kedai Mie Djoedes). *E-Journal Kahuripan Kediri*

- Roni Andespa. 2018. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* Vol.4 No.1.
- Sasfanny. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Cleopatra Restaurant. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama*. Vol 24. No. 12.
- Simmamora, Bilson. 2016. *Remarketing For Business Recovery*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Simmamora, Bilson. 2016. Riset Pemasaran:Falsafah, teori dan aplikasi, Edisi ke 1. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sirna, I Ketut. 2018. Penerapan Manajemen, Teknologi dan Etika dalam Pembangunan Usaha Bakmie Djuragan Bali. *Repository Universitas Dhyana Putra* Vol.6 No.5.
- Soekresno. 2017. *Management Food and Baverage, Service Hotel*. PT Gramedia. Jakarta.
- Softjan Assauri. 2017. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Springer, Mafalda. 2016. *The Influencer of Customer Bonding in Creating Customer Loyalty at O Restaurant. International Publishing Switzerland*. Vol. 4 No.1.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. ANDI. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Surahman. 2020. *The Effect of Service Quality on customer bonding on Customer loyalty at Goemerot Restaurant*. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA* Vol. 7 No. 1.
- Thamrin dan Francis. 2016. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Thorsten dan Hansen. 2018. *Relationship Marketing*. Springer. Hannover Germany.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi. Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ke-4 C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset. Yogyakarta.

Ujang Sumarwan. 2016. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Edisi ke-2. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Uma Sekaran. 2018. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.

Universitas Pasundan. 2018. *Pedoman Proposal dan Seminar Usulan Penelitian*. Universitas Pasundan, Bandung.

Yulia, Hardi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Restoran Lawuh Ndeso). *Jurnal STIEAMA*. Vol 11.

Zeithaml dan Bitner. 2016. *Service Marketing*. Tata McGraw. Hill, New Delhi.

Sumber lain :

<https://bandungkota.bps.go.id/publication>. “Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2020. Kota Bandung Dalam Angka 2017, BPS Kota Bandung“ diakses pada 19 Maret 2021, pukul 08:19 WIB

<https://www.phri-jabar.or.id/categories/restoran/> “Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia – Jawa Barat. Kota Bandung.” Diakses pada 21 April 2021, pukul 9.30 WIB

Peraturan Presiden 70 Tahun 2019

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 07 Tahun 2012