

DAFTAR PUSTAKA

- Alie, S. J. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan pada Osbond Gym Palembang.
- Assauri, S. (2018). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. (2018). Metode Penelitian Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit ABC.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2020). Marketing Management (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kurniawan, A. & Yuniarto, B. (2016). Metode Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Lai, W. T. & Chen, C. F. (2020). Customer satisfaction: An evaluation of its role in customer loyalty and business success. *Journal of Consumer Research*, 46(3), 350-370.
- Laksana, F. (2019). Prinsip Dasar Pemasaran. Surabaya: Penerbit DEF.
- Maulana, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusat Kebugaran D'GYM Apita Cirebon.
- Morgan, N. A. & Rego, L. L. (2020). Understanding customer loyalty and its impact on business performance. *Journal of Marketing Research*, 57(4), 678-691.
- Nurhaman, F. & Hermawan, L. A. (2024). Dampak Fasilitas dan Pelayanan Berkualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pusat Kebugaran Sukamandi.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Puba, V. H. & Siswono. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dengan Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Vizta GYM Medan.
- Putra, V. M., Soeliha, S. & Pramesti, R. A. (2023). Analisis Harga dan Kualitas Pelayanan dalam Menentukan Loyalitas Pelanggan pada Arnold GYM di Bondowoso melalui Kepuasan.

- Rust, R. T., Lemon, K. N. & Zeithaml, V. A. (2021). Driving customer loyalty in a digital world. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 49(3), 565-584.
- Shankar, V., Smith, B., & Rangaswamy, A. (2021). Customer loyalty: The role of customer satisfaction and loyalty programs. *Journal of Marketing Research*, 58(4), 123-145.
- Sudarsono, H. (2020). *Strategi Pengembangan Produk*. Jakarta: Penerbit GHI.