

DAFTAR REFRENSI

- Ananda, S. (2019). Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengiriman Barang Pada PT. Gresik Cipta Sejahtera.
- Astuti, K. D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hanna *Aerobic & Fitness Center*.
- Deh, M., Hayat, H. K., & Al-dmour, H. (2019). *The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty via the Mediating Role of Customer Satisfaction: An Empirical Study on Private Kuwaiti Fitness Gyms. 2019*
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2014). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS.
- Hendrayani. (2018). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Panam Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis (Riau Economic and Bussiness Reviewe)*, 9(4).
- Kasmir. (2016). Kewirausahaan. PT.Raja Grafindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran (13 Jilid 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller. (2017). Manajemen Pemasaran Jilid 2 (B. Sabran (ed.); 13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). Manajemen Pemasaran (XIII). Erlangga.
- Kristanto, C. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Maskara Brilliant Bayu Zada. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6.
- Kurniawan, P., & Sugiharto, S. (2017). Analisa Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel

- Intervening Celebrity *Fitness Center* Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Laboratoria, D.-V. (2020). Pentingnya Olahraga di Kondisi Pandemi COVID-19. PT Darya-Varia Laboratoria Tbk. <http://www.darya-varia.com/id/read/pentingnya-olahraga-di-kondisi-pandemi-covid-19-1>
- Lim, J., Romsa, B., & Armentrout, S. (2016). *The Impact of Perceived Value, Satisfaction, Service Quality on Customer Loyalty in Women' s Fitness Clubs. The Sport Journal.*
- Listyawati, I. H. (2019). Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Bisnis Management Dan Akuntansi.*
- Lupiyoadi, R. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa; Berbasis Kompetensi (Ketiga).* Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa.* PT. Salemba Empat.
- Pratama, Z. A. S. (2019). Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM.* Alfabeta.
- Priharto, S. (2020, August). Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. *Accurate.* <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>
- Riadi, M. (2019). Pengertian, Manfaat, Komponen dan Program Relationship Marketing - *KajianPustaka.com.*
- Sa'adah, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan *Fitness Center* Kabupaten Sleman.
- Saputra, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Member D'Oksigen Clasik Fitnes Di Kota Padang. *Jurnal Ecogen.*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)* (S. Y. Suryandari (ed.); 3rd ed.). Alfabeta Bandung.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)* (S. Y. Suryandari (ed.); 3rd ed.).
- Suharjana. (2013). *Kebugaran Jasmani*. Jogja Global Media.
- Sunarti, V. S. (2018). Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan BCA Kantor Kas Sawojajar Kota Malang).
- Tan, S., & Putu. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Wisley Golf & Sport Centre.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, penelitian). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). Strategi Pemasaran. Andi.
- Tjiptono, F., Gregorius, & Chandra. (2016). *Service, Quality dan satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Wendi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Born Fit Thamrin Jakarta Pusat).