

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* Vol. 1, No. 2., 46-55.
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 132-144.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 1–17.
- Bello, K. B., Jusoh, A., & Md Nor, K. (2021). Relationships and impacts of perceived CSR, service quality, customer satisfaction and consumer rights awareness. *Social responsibility journal*, 17(8), 1116-1130.
- Boone, Kurtz. Pengantar Bisnis. Jakarta: Erlangga, 2022.
- Bramantyo, B. A., Sudirman, I., & Umar, F. (2022). The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on the Trust and Loyalty. *Hasanuddin Journal of Business Strategy*, 4(1), 62–72. <https://doi.org/10.26487/hjbs.v4i2.515>
- Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). The effect of product quality, service quality, price on product purchasing decisions on consumer satisfaction. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(1), 61-70.
- Dewi, I. T., & Hasibuan, M. I. (2019). Pengaruh pengalaman pelanggan (customer experience) terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan kuliner Jawa Rantau Prapat. *Jurnal Ecobisma*, 1(3), 93–103. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v3i1.695>
- Djaslim Saladin, 2003. Intisari Pemasaran. Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Faza Bilhaq, M., & Dharma Mangruwa, R. (2023). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT HALODOC COMPANY IN BANDUNG*.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. ., & Davis, S. (2019). Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (8th Editio). Printice Hall International, Inc.

- Gopi, B., & Samat, N. (2020). The influence of food trucks' service quality on customer satisfaction and its impact toward customer loyalty. *British Food Journal*, 122(10), 3213-3226.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Gunawan, C. (2020). Uji Asumsi Klasik. In C. Gunawan, Mahir Menguasai SPSS. Deepublish.
- Hair J.F., et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Mangiring, H., Simarmata, P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis*.
- Irnantha, Aris. (2016). "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT."
- Jeremia Kolonio dan Djurwati Soepeno (2019). Pengaruh Service Quality, Trust, dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty. *Jurnal EMBA*, 7(1), 833.
- Karani, LM, Syah, TYR, & Anindita, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Wilayah Tangerang.
- Kartika, S. V. G. L. N., & Sugianingrat, W. P. I. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi Word Of Mouth* (Vol. 2, Número 3).
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Khairunnisa, F. M., & Pradana, M. (2021). *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction on Sate Taichan Restaurant Seuhah Bandung*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). "Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ketiga Belas". Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kristian, R. D., & Sugiharto, D. S. (2018). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan INDIHOME FIBER dengan Customer Satisfaction selaku Variabel Intervening. 5(2), 1–7.

- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga.
- Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L Sepang, and Agus Supandi Soegoto. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang.”
- Mashuri. 2020. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berlandaskan Perspektif Islam.” *IQTISHADUNA : Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1.
- Michelle, & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina. *Jurnal AGORA*, 7(1).
- Muhibbah, Risma Ismatul & Wiyono, Azis Slamet. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Selaku Variabel Intervening. . *Skripsi skripsi, FEBI/MBS*.
- Octarinie, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Obat-obat PT.Kalbe Farma Cab.Palembang Nenny. *Jurnal Manajemen*, 7(4), 1–29. <https://doi.org/doi.org/10.36546/jm.v7i4.321>
- Panday, R., & Nursal, M. F. (2021). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 171–180. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.300>
- Pangaila, P. A., Worang, F. G., & Wenas, R. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado). *Jurnal EMBA*, 6(4), 2778–2787.
- Pertiwi, D. (2021). Pemasaran Jasa Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Prasetya, W. A. (2018). *KEPUASAN PELANGGAN SELAKU MEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA J&T EXPRESS KOTA MALANG)*.
- Pritandhari, M. (2015). “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* 3:1. 50–60.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Matahari Department Store Di Mantos 2. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1).
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal EKOBIS*:

Ekonomi, Bisnis & Manajemen, 8(2), 117–12.
/ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis

- Reifal Andiya Sudrajat, M., & Nurafni Rubiyanti, R. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MEMAKAI UANG ELEKTRONIK OVO DI KOTA BANDUNG*.
- Ren-fang, C., Tai-Chi, W., & Wei-Ti, Y. (2015). The Influence of Service Quality , Brand Image , and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan. 11(1), 59–67.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan* (1st ed.). Pustaka Ilmu Yogyakarta.
- Rosita Nuraeni, Achyar Eldine dan Leny Muniroh (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487.
- Setiawan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id*.
- Setyaji, D. I., & Ngatno. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 349–358.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/13566>
- Sola, K. I. (2017). "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Sakola Factory Outlet Jogja)". Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
- Supranoto dan Nanda Limakrisna. (2020). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Surahman, I. G. N., Ngurah, P., Yasa, S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. 7, 46–52.
- Tjiptono, F. (2014). *"Pemasaran Jasa/Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian Edisi I*. Yogyakarta: CV. ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management, Meningkatkan Layanan Prima*. ANDI. Jakarta

- Wachyuni, S. S. (2019). The Effects of Service Quality, Customer Perceived Value, and Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty of DAMRI Tour Bus. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 5(2), 285-297.
- Wachyuni. (2019). “Dampak Kualitas Layanan dan Tingkat Kesenangan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan CV. Saga Selaras Pratama.”
- Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*, 20(20), 1–22.
- Wijaya, P. S. M. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 61–77.