

DAFTAR RUJUKAN

- Aryani, Dwi dan Rosinta Febrina. (2011). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol.17, No.2 (hlm.114-126).
- Astuti, Davia Sri dan Mohamad Lutfi. (2019). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*. Vol.9, No.2 (hlm.132-144).
- Atmaja, Ketut Valien Wira, dkk. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Vol.10, N0.1.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Karangasem. 2021. “Kecamatan Karangasem Dalam Angka”. Katalog BPS Karangasem 11020015.5107040. Diakses dari <https://karangasemkab.bps.go.id/publikasi.html> pada 30 Oktober 2021.
- Bayu, Dimas Jarot. (2020). Survei MarkPlus: *Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkatkan saat Pandemi*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi>. Diakses pada 15 September 2021.
- Dewi, et al. (2021). “The Effefct of Service Quality and Customer Satisfaction Toward Customer Loyalty in Industry”. *Uncertain Supply Chain Management*. Vol.9, (hlm.631-636).
- Ferdinad, A 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS*. Cetakan IV. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lantuka, Ikka Andini, dkk.(2017). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Restoran Fastfood Pizza Hut di Manado Town Square”. *Jurnal EMBA*. Vol.5, No.2 (hlm.1891-1900).
- Lusiah, dkk. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online”. *Jurnal Ekonomi*. Vol.XXIV, No.02 (hlm. 213-226).

- Nofirza dan Kus Indrayani. (2011). “Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru”. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. Vol.9, No.1 (hlm.1-8).
- Novianti, dkk. (2018). “Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. VIII., No.1 (90-108).
- Nugraha, Rizal, dkk. (2014). “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang).” *Reka Integra Jurnal Insitut Teknologi Nasional*. Vol.01, No.03 (hlm.221-231).
- Panday, Rorim dan M. Fadhli Nursal. (2021). “The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty”. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*. Vol.4, No.1 (hlm.172-180).
- Pradana, Fredi. (2018). “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Nasabah PT FAC Sekuritas Indonesia di Yogyakarta”. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol.9, No.2 (hlm.193-212).
- Prasetyo, Dwi, dkk. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online GO-JEK”. *Jurnal Psikologi*. Vol. 15, No.1 (hlm.7-17).
- Putri, I.A.K. Trisna Mega. 2021. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Tokopedia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Putri, Yulia Larasati dan Hardi Utomo.(2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)”. *Among Makarti*. Vol.10, No 19 (hlm.70-90).
- Ramanta, Tri Hernando, dkk. (2021). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel di CV. Karunia Mebel Tuminting. *Jurnal EMBA*. Vol.9, No.1. (Hal.1018-1027).
- Rofiah, Chusnul dan Dwi Wahyuni. (2017). “Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang”. *EKSIS*. Vol.12, No.1 (hlm.69-82).
- Sari, Nelly Novia, dkk. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngonggo Kota Kediri”. *JIMK*. Vol.2, No.1 (hlm.20-37)

- Subawa, I Gede Benny dan Eka Sulistyawati. (2020). “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen UNUD*. Vol.9, No.2. (hlm.718-736).
- Sudirman, Acai, dkk. (2020). “Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen”. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol.8, No.1 (hlm.63-73).
- Sugiharto, Sugiono dan Melinda Renata. (2020). “Pengaruh Ketersediaan Produk dan Harga Terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening dalam Study Kasus Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Cleo di Kelurahan Gunung Anyar Surabaya”. *Jurnal Strategi Pemasaran*. Vol.7, No.1.
- Sugiharto, Sugiono dan Raynaldo Alexander Wijaya. (2020). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto-Surabaya”. *Jurnal Strategi Pemasaran*. Vol.7, No.1.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supertini, N.P.S, dkk. (2020). “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya di Singaraja”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol.2, No.1 (hlm.61-73).
- Supriyatna, Iwan dan Mohammad Fadil Djailani. (2021). *PPKM Buat Daya Beli Menurun, Inflasi Juli Hanya 0,08 persen*. <https://www.suara.com/bisnis/2021/08/02/114641/ppkm-buat-daya-beli-menurun-inflasi-juli-hanya-008-persen>. Diakses pada 5 November 2021.
- Surahman, I Gusti Ngurah et al. (2020). “The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*. Vol.7, No.1 (hlm.46-52).
- Tjiptono, F., dan Gregorius Chandra. 2014. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsalatsa, Moh. Akhsanus dan Tri Sudarwanto. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Kafe Gresik”. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Vol.9, No.3 (hlm.1464-1471)
- Utama, Agung. (2003). “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”. *OPSI*. Vol.1, No.2.

Yohana, Gisela Putri dan Anik Lestari Andjarwati. (2017). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty)”. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.5, No.3 (hlm.1-9).

Yuniarta, Frizky, dkk. (2019). “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”. *E-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. Vol.VI, No.1 (hlm.152-158).

