

DAFTAR RUJUKAN

- Atmaja, Jaka. 2018. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB" *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 April 2018. AKOM BSI: Jakarta.
- Bayu, Tjarot. 2020. "Grab dan Gojek, Layanan Transportasi *Online* Paling Populer di Masyarakat", <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/grab-dan-gojek-layanan-transportasi-online-paling-populer-di-masyarakat>, diakses pada 5 Oktober 2021.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Universitas Putra Indonesia" YPTK" Padang*, 6(2).
- Ferdinand, A. 2006. *Structural Equation Model* dalam Penelitian Manajemen. UNDIP
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herrin, Permata. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Nindya Surabaya" *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Surabaya.
- Hotmalia, J. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek *Online* Kota Bekasi. Universitas Bayangkaraya.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha
- Ishak, Asmai dan Zafri Luthfi. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Lovelock. 2001, *Service Marketing: People Technologi Strategi*, Edisi 1. Jakarta: Gramedia.
- Lovelock. 2013. *Metode Riset Akuntansi Terapan*. Cetakan Keempat. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Melysa. 2013. "Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado" *Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013*, Hal. 86-94.
- Novalius, Feby. 2017. "Survei YLKI, 84,1% Masyarakat Pilih Transportasi *Online*", <https://economy.okezone.com/read/2017/05/12/320/1689169/surveiykli-84-1-masyarakat-pilih-transportasi-online>, diakses pada 5 Oktober 2021.
- Noviyanti. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan" *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma Vol.1, No.2*, Hal 21 – 32. Banten: LPPM & FORKAMMA.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Jurnal of Retailing.*
- Prasetyo, Widiyanto. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi).
- Raharjo, Alfian. 2010. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu "AS".
- Rahmawati, Yuli dan Bagus Suminar. 2014. "Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap *Word Of Mouth* pada Pelanggan Honda Motor di Surabaya". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 4 No. 1. Mei 2014. Hal 56.
- Rozi, Fakhrol. 2017 "Pengertian Ojek *Online*", <https://suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>, diakses pada 5 Oktober 2021.
- Sari, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor" *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah*.
- Sari, Entika dan Chuzaimah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen UD. Agung Chicken di Boyolali), <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/38346>, diakses pada 7 Oktober 2021.
- Sari, Hesti. 2009. "Efektivitas Loyalty Program dalam *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam Pelaksanaan *Loyalty Program "Im3@School Community"* pada PT Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang)". Malang: VOLUME 6, NOMOR 2.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, Wiratna. 2015. Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supertini, dkk. 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyaitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 2 No. 1.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Jurnal Pengembangan Humaniora. 11 (1).
- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2004. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. CV.Andy Offset : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. (ed3). Yogyakarta : Andi Offset.
- Trianah, dkk. 2017. " Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyaitas Pelanggan" dalam Jurnal STEI Ekonomi Vol 26. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Ulfa, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyaitas Pelanggan PDAM Kota Padang, <https://osf.io/spmgv/>, diakses pada 5 Oktober 2021.
- Utomo, H. 2006. Menggapai Loyaitas Nasabah (*online*), <http://www.mmugm.ac.id>, diakses pada 10 Oktober 2021.

