

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Adi dan Tjokorda. (2018). “Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol.7 No.11, (Hal 5955 – 598)
- Adi Novianto. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Pada Federal Internasional Finance Cabang Rungt Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*: Vol.10 No.5
- Aprilia Tia. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka”. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* Vol. 3 No. 1
- Dewi, dkk. (2021). “The effect of service quality and customer satisfaction toward customer loyalty in service industry”. *Uncertain Supply Chain Management* No.9, (631–636)
- Dwi dan Febriana. (2010). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17 No.2, (hal 114- 126)
- Fifana, dkk. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Departement Store Di Mantos 2”. *Jurnal EMBA* Vol.9 No.1, (Hal 1428-1438)
- Nastiti dan Sri. (2019). “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang”. *Diponogoro Journal Of Management* Vol.8 No.1, (Hal 126-136)
- Novianti, dkk. (2018). “Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol.VIII No.1, (Hal 90-108)
- Pradana Fredi (2018). “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pengalaman terhadap Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Pt Fac Sekuritas Indonesia di Yogyakarta”. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol .9 No.2

- Willyanto, dkk. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol. 5 No. 2
- Djaslim Saladin. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Linda Karya.
- B Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramediaandung.
- Edgar, M. dan Galia, F. (2009). Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses. *Journal of Managing Service Quality*. Vol. 19, No.4, Hal. 474-485.
- Fahmi, I, 2013, *Manajemen Kinerja dan Loyalitas*, Bandung: Alfabeta.
- Fleming, N. (2016). *The Customer Loyalty Loop: The Science Behind Creating Great Experiences and Lasting Impressions*. First Edition. New Jersey: Career Press.
- Gerson, R.F. (2010). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Edisi Pertama. Jakarta: PPM - Bisnis2030.
- Geyskens, I., Steenkamp, J-B. E.M. & Kumar, N. (1999). A Meta-Analysis Of Satisfaction In Marketing Channel Relationships?. *Journal of Marketing Research* 36 (May) 223- 238.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2013). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, M., & Babin, J. (2009). *How quality value image and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom*. *Journal of Business Research*, 6(2), 980±986.. Hasan, A. (2009). *Marketing (edisi baru)*. Yogyakarta: Med Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hasan, A. 2008. *Marketing*. PT. Buku Kita. Jakarta.
- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing.
- Hurriyati, Ratih. (2012). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Iskandar, D. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. BPR BKK Boyolali Kota). *Jurnal STIE AUB Surakarta*.
- Iskandar, P. & Wijaksana, T. I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna jasa transportasi PT. Tara Mega Muliatama (Taksi gemah ripah) di Kota Bandung. *e- Proceeding of Management*, 2(3), 3953±3960.
- Jamal, A. & Kyriaki Anastasiadou (2009). Investigating the effects of service quality dimensions and expertise on loyalty. *European Journal of Marketing* Vol. 43 No. 3/4, pp. 398-420
- Lam, S.Y., Venkatesh, S., Erramilli, K.M. & Bvsan, M. (2004). Customer Value, Satisfaction, Loyalty, AndSwitching Cost: An Illustration From A Business-toBusiness Service Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(3) 293- 311.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2007. *ManajemenPemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo
- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Makanyeza, C., & Chikazhe, L. (2017). Mediators of the relationship between servicequality and customer loyalty: Evidence from the banking sector in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 540–556.
- Martin, W.B. (2011). *Quality Service: What Every Hospitality Manager Needs to Know*. First Edition. London: Pearson Publishing Co.
- Masruri, Annafi, dan Supriyatin. 2013. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol 2 No. 7. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Keupasan Terhadap Loyalitas* (studi pada swalayan luwes purwodadi)
- Rahayu, B.S. & Saryanti, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan

- Nasabah. *Jurnal Advance*. Edisi Februari, Vol. 1, No. 2, Hal. 11-25, ISSN: 2337-5221.
- Risal, T. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1).
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Samuel, Hatane dan Nadya Wijaya. 2009. "Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, pp. 23-37, Tahun 2009.
- Shaw, C. & Hamilton, R. (2015). *The Intuitive Customer: 7 Imperatives for Moving your Customer Experience to the Next Level*. Florida: Beyond Philosophy Companies
- Sondakh, Conny. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No. 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi
- Stan, V., Caemmerer, B., and Roxane Cattan-Jallet. (2013). Customer Loyalty Development: The Role Of Switching Cost. *The Journal of Applied Business Research* ± Sept/Oct 2013 Vol. 29, No. 5
- Suwarni & Mayasari, S.D. (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Edisi Maret, Thn. 16, No. 1, Hal. 76-84.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2006. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar". Rineka Cipta. Jakarta. Tjiptono, F. 2011.
- Tjiptono Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2000. *“Prinsip dsn Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama”*. Yogyakarta: J & J Learning.

Umar, H. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat. Jakarta

Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (unit) 2018-2020. 2020. Tersedia pada <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.html> (diakses pada 5 Desember 2022)

