

DAFTAR RUJUKAN

- Aji. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Atrakana Travel*. Disertasi Doktor. Surabaya: STIA Manajemen dan Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.
- Andini, I. G. A. S., & Seminari, N. K. 2017. *Pengaruh Retail Service Terhadap Citra Perusahaan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan*. Disertasi Doktor. Universitas Udayana
- Aprilia, Y., & Suprajang, S. E. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Hotel Sri Rejeki Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 4(2), 135-146.
- Astuti, N. L. E. R. 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Motor Matic Yamaha NMAX di Kecamatan Mendoyo. Disertasi Doktor. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Eka, Gede. 2017. *Pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Merek Mie Sedaap pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Undiksha*. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, S. R. 2020. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Mitra Andalan Trans Anugerah*. Disertasi Doktor. STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2003. *dasar-dasar pemasaran, jilid 1, edisi kesembilan*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.

- Krisdayanti, H. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertaoati Jaya Indah Palembang. Disertasi Dokyor. UIN Raden Fatah Palembang.
- Lovelock, C., & Patterson, P. 2015. *Services marketing*. Pearson Australia.
- Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. *Jakarta: Penerbit Salemba Empat*, 525.
- NurFitriani, A. 2019 *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Talasalapang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Parwini, K. A. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Perkreditan Desa Desa Adat Tajun* . Disertasi Doktor. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Putri, N. S. A., & Yosepha, S. Y. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kantor Notaris dan PPAT Indah Khaerunnisa, SH., M. Kn. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 119-129.
- Rahayu, Melania Desanti. 2019. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan Toko Kosmetik Aman Pekalongan)*. Skripsi thesis. Sanata Dharma University.
- Riananda, A. L. 2019. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada bank muamalat kantor cabang pembantu ponorogo*. Disertasi Doktor. IAIN Ponorogo.
- Saputra, O. 2020. *Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Muslim Pada Toko Inten Desa Pagar Dewa Kecamatan Kelam Tengah Kabupaten Kaur*. Disertasi Doktor. IAIN Bengkulu.
- Sembiring, A. E. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Richdjo Barbershop Malang)*. Disertasi Doktor. Universitas Brawijaya.

Shaputra, F. D. 2021. Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelanggan Alfamart Tlogomas. Undergraduate (S1) Thesis. Universitas Muhammadiyah Malang.

Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. 2020. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718-736.

Sugiyono, M. P. P. 2007. Pendekatan Kuantitatif. *Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.*

Tjiptono, F. 2016. Pemasaran jasa

Wijaya, P. I. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada VOUK Hotel and Suites Nusa Dua Bali. Disertasi Doktor. Universitas Pendidikan Ganesha.

Wijayanti, Ari. 2008. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang). Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang

