

DAFTAR RUJUKAN

- Aditya, Made Purwa. 2017. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 9
- Agiesta, Willyanto. 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
- Aydin, S and Ozer, G., (2004), The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market, *European Journal of Marketing*. 39(7): 910-925.
- Bridson, K., Evans, J.R. 2008. Assessing the relationship between loyalty program attributes, store satisfaction and store loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Service*, Vol. 15 pp. 364-374
- Familiar, Kukuh dan Maftukhah, Ida, 2015, Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, *Management Analysis Journal* 4 (4).
- Felix, R. 2017. Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Business & Financial Affairs*, 5.
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Henriawan, Desan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Jurnal Manajemen*, Volume VI, Nomor 2.
- Jeany. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Manajemen UPB*
- Kuntari, Bela Dwi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Pt Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 36 No. 1
- Kusuma, Fifana. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Matahari Department Store Di Mantos 2. *Jurnal Emba Universitas Sam Ratulangi* Vol.9 No.1
- Kuswandi, 2004. *Cara mengukur Kepuasan Karyawan*. Elex Media, Jakarta

- Leong, L.-Y., dkk. 2015. An SEM–artificial-neural-network analysis of the relationships between SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and full-service airline. *Expert Systems with Applications*.
- Lin. H.H., & Wang, Y.S., 2006, An Examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts, information and Management, *Journal Management* 43 (11), pp 271-282
- Manjunath, S.J., Aluregowda. 2013. Impact of Services Quality on Customer Satisfaction at AXIS Bank, *International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)*, 2 (3): 63-69
- Novandy, Marcellus Ivan. 2018. Perannkepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Usaha Ekspedisi Tiki Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 1
- Nugroho, Nokma Aditya, Suharyono, dkk. 2015. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.2, No.01, page1-8
- Nugroho, Novemy Triyandari. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma* Vol. 12 No, 02
- Nuraeni, Rosita. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 2, No. 4
- Ok,Sokchan dkk. 2018. Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review. *Journal Asian Themes in Social Sciences Research, licensee Knowledge Press, USA*. (1)1: 21-27
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. 64(1): 1-30
- Pratiwi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia* Vol.5 No. 1
- Putri, Yulia Larasati. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Jurnal Manajemen* Vol.10 No.19
- Rachmawati, Resti dan Budi Suryowati. 2017. Analisis Ekuitas Merk dan Loyalitas Pelanggan Wardah Kosmetik. Universitas Krisnadwipayana.

- Rusandi, Edi. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT. Omedata Electronik Bandung. Tesis (Tidak Diterbitkan). Magister Manajemen. Universitas Pendidikan Ganesha
- Sarker, Salam. 2017. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking: A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh. *Journal Green University*. 4(1-2): 68-77
- Sawitri, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari *Accommodation* di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 1
- Sinurat, dkk. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA*. Vol.5, No.2, Juni 2017, Hal. 2230-2239.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susnita, Tia Aprilia. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, Volume 3 No. 1
- Suwarni, Mayasari. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16 (1),pp: 76-84
- Suwarsito. 2020. Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* Vol. 3, No. 1
- Suyanto, 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Strategi Pemasaran., Edisi kedua, Cetakan pertama*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Yonata, Hendrian. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Satria Antarana Prima. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB)* Vol.XI, No.2, hal. 2502-2514
- Zahara, Rita. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No. 1

<https://www.cnbcindonesia.com/>

<https://www.topbrand-award.com/>