

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Made Purwa. 2017. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 9
- Akbar, M. F., & Madjid, I. 2015. Pengaruh Kualitas Web Dirasakan Terhadap Kepercayaan Dengan Sikap Berbelanja Online Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Portal Lazada.Co.Id. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(1), 85–97.
- Alinaung, I. A., dan I. W. J. Ogi. 2016. Brand Image Analysis, Rates And Service Quality On Customer Satisfaction In Service Users. *Jurnal EMBA* 4(5): 389-398
- Amin, A. 2021. Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Sepatu Merek Sketchers). *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1).
- Andreas, C, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 5.
- Anggraeni, N.M.S., Yasa, N.N.K. 2012. "E-service Quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penggunaan internet Banking". *Jurnal keuangan dan perbankan*, Vol. 16, No. 2, 329-343.
- Arab, M., Tabatabaei, S. M. G., Rashidian, A., Forushani, A. R., & Zarei, E. (2012). The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iran Journal of Public Health*, 41(9), 71–77.
- Bertha, O. dan Sutejo, S. 2006. Internet Marketing: Konsep Dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran. *Jurnal Manajemen Maranatha* Vol. 6, No. 1. Surabaya: Universitas Surabaya.
- Bowen, J.T. and Chen, S>L. 2001. The Relationship between customer loyalty and customer satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13 (5), pp 213.7
- Bridson, K., Evans, J.R. 2008. Assessing the relationship between loyalty program attributes, store satisfaction and store loyalty. *Journal of Reycling and Consumer Service*, Vol. 15 pp. 364-374

- Dwi Yana, Ravita, Suharyono, and Yusri Abdillah. 2015. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 21(1):1–7.
- Chandra, Hardi. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan di Toko Tas Serui Makassar. *JurnalAGORA* Vol. 9, No. 2
- David Baum. 2000. *e-commerce* menurut David Baum, <https://shygirlmiauw.wordpress.com/e-commerce-menurut-david-baum-2/> diakses pada 17 November 2021 pukul 17:00 WITA.
- Familiar, Kukuh dan Maftukhah, Ida, 2015, Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, *Management Analysis Journal* 4 (4).
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Felix, R. 2017. Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Business & Financial Affairs*, 5.
- Gardenia, Y. 2009. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *JurnalManajemen* Fakultas Ekonomi. Depok: Universitas Gunadarma.
- Ganiyu, 2017. "Customer Satisfaction And Loyalty: A Study Of Interrelationships And Effects In Nigerian Domestic Airline Industry," *Oradea Journal of Business and Economics*, University of Oradea, Faculty of Economics, vol. 2(1)
- Griffin, jill. 2007. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Harjono. 2009. *Mendayagunakan Internet*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 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.
- Hermawan, Budi. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 4, No.2

- Karmawan, I.G.M dkk. 2010. Analisis Dan Perancangan *E-commerce* Pd. Garuda Jaya. Makalah disampaikan pada Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2010 (SNATI 2010)
- Ketut Gede Suasana, D. (2017). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.6 No.11.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- 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
- Lupiyoadi & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Lee, H. S. (2013). Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Asian Social Science*, 9(2), 1–11. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n2p1>
- 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
- Lynawati, 2015, Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bpr Bkk Purwokerto Cabang Hr Bunyamin *Jurnal Media Aplikom* Vol 4 No 3
- 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
- Maskur, Muhammad., Nurul Qomariah, dkk. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(2).
- 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, 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
- Palilati, Alida. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo Kendari, Sulawesi Selatan Email: alyda_palitati@yahoo.com
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, 1988, "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer 87 Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol 64 No 1, Spring, p12-40
- Putra, Fahrainsyah Wahyu. 2018. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Rumah Makan Bakmi Tungku di Kabupaten Badung). *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, 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
- 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
- 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 Elektronik Bandung. Tesis (Tidak Diterbitkan). Magister Manajemen. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sari, Jatra. 2019. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*. Volume 8, Nomor 12 (hal.7349-7369)
- Sarwono, J.2007.*Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*, Andi, Yogyakarta.
- 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.
- Sungadji, Etta Mamang. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Suwarni, Mayasari. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16 (1),pp: 76-84
- Suryanto L, Sugiyanto FX dan Sugiarti. 2002. “Analisis Faktor – faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 9/Juli. Th. VII.
- Teja, KadekCandrama. 2011. Pengaruh Total Quality Management (TQM), Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja dan Fungsi Mentoring terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia, Kantor Pos Yogyakarta. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wahyuni, N., & Ekawati, N. 2018. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Layanan Terhadap Word of Mouth. *E-Jurnal Manajemen*, 7(5), 2823 - 2855. doi:10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i05.p20
- 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