

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal dkk., (2022). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty of Indian E-commerce Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction*. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 391(August), 395–407. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-94277-9\\_34](https://doi.org/10.1007/978-3-030-94277-9_34).
- Apriliani, dkk., (2021). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali*. *Jurnal Emas*, 2(1), 51–70.
- Arifin, dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya*. *Journal On Education*, 5(3), 9629–9636. <https://doi.org/10.31004/Joe.V5i3.1840>.
- Arnayanti, M., & Busman, S. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat*. *Ts Student Confrence* 1(4), 349–353.
- Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan Dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Dickdick. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Krl*. 3(3), 1–8. <http://Ojs.Stiami.Ac.Id/Index.Php/Jambis>
- Deva. D. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne*. *Journal Business Management, Economic, And Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Doli. (2020). *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Adidaya Digital Printing Bandung*. *Stiemkop*, 30.
- Empiris. (2022). *Citaconomia : Economic And Business Studies*. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 01(1), 31–48.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fida. (2020). *Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman*. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program Spss*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2009). *Marketing Manajement (The Millenium Edition)*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih. (2012). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37-45.
- Murdhaningsih. (2022). *Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Pelanggan Saham Di Indonesia*. Program Studi Akuntansi, Universitas Siber Asia, Vol 1 No 3.
- Pratama. (2022). *Covid-19 Dan Efeknya Ke Performa Pasar Modal Indonesia*. Diambil Kembali Dari [www.Bi.Go.Id](http://www.bi.go.id): <https://www.bi.go.id>
- Ratih. (2020). *Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap*. Diambil Kembali Dari Tambahpinter: <https://Tambahpinter.Com/Kualitas-Pelayanan/>
- Rochmin. (2018). *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421–428.
- Shaula. (2020). *Pengaruh Covid-19 Terhadap Kepuasan Pelanggan Saham Di Indonesia Tahun 2019-2020*. 30-43.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Manajemen*. Jakarta: Alfabeta.
- Suhardi. (2022). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Stei Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/Jemi.V31i02.718>.
- Tiong. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Primagum Sejati Di Makassar*. *Journal Of Management & Business*, 28.
- Valien. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Pos Cabang Singaraja*. *Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 23.