

DAFTAR PUSTAKA

- Deccasari, D. D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Malang). *Adbis: Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 12(1), 54-64.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta. Erlangga.
- Kotler Philip, (2002), Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1, Penerbit PT.Prenhalindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary, (2003), Dasardasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2011). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Edisi Ke Empat.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43-54.