

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdul, Quddus. 2014. The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty In Pt. Jne North Bandung Area. *Journal Of Business and Management Institut Pertanian Bogor*. 3(5): 546-556
- 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.
- Bahar, Taslim., Tamin, Ofyan., Kusbiantoro, B.S., Frazila, Russ Bona. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor). *Jurnal Simposium XII FSTPT*, Hal. 972-981
- Bowen, J.T. and Chen, S.L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 13(5), hlm :213-217.
- Delgado-Ballester, E and Munuera-Aleman, J. L. (2001), “Brand Trust in the Context Consumer Loyalty,” *European Journal of Marketing*. 35(12), pp:1238-1258.
- Dhita Tresiya, D. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Online Gojek di Kota Kediri. *JIMEK*, Vol.1, No.2. E-ISSN : 2621-2374.
- Dwi Aryani, F. R. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17, No.2. hlm. 114-126. ISSN 0854-3844.
- Ellys, Cornelia S., dan Nancy Veronica S. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5 Asec Surabaya, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(2), hlm. 45-57.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management Analysis*, 4(4).
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang : B.P. Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Gunawan, Kempa. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening di Toko Bintang Terang. *Manajemen Bisnis*, Vol. 4, No. 1. (hlm. 424-434).
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Henriawan, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ((Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). Vol.6, No.2. (hlm. 71-82).
- Hidayat, Rachmad. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11 (1), (hlm. 59-72).
- Hurryati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Ilmu Manajemen Pemasaran*. (2009, November Diakses pada tanggal 29 November 2019). Retrieved from <https://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. 660-669.
- Iskandar, Priasmoro dan Tri Indra Wijaksana. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi Pt. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di Kota Bandung”. *E Proceeding of Management*, Volume 2, Nomor 3 (hlm. 26-38).
- Jumawan. (2018). The Effect of Service Quality on Loyalty using Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Entrepreneurs in Bekasi Bonded Zone). *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS)*, Vol-4, No-5. hlm 389-394. ISSN: 2454-1311.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Mizan.

- Kotler, P. (2003), *Marketing Management*, 11th ed., Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- 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*.
- Lovelock, C. J. (2011). *Pemasaran Jasa. Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. d. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luis, D. &. (2001). Brand Trust in the Context of Consumer Loyalty. *European Journal of Marketing*, Vol. 35, No.11/12.
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(2), (hlm. 157–164).
- Nelly Novia, S. U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *JIMEK*, Vol.2, No.1. E-ISSN : 2621-2374.
- Ni Luh Desiyanti, I. N. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *International Journal of Contemporary Research and Review*, Vol.9, No.3. hlm. 20660-20668. ISSN 0976 – 4852 .
- Nurhidayati, K. Y. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Street Cabang Tebet . *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol.2, No.1. p-ISSN 2550-0805 e-ISSN 2550-0791.
- Ordelia. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe One Eighteenth Coffe. *Jurnal Universitas Kristen Petra*.
- Putri, Desak Ayu Made Marcellina Dewi Giri Putri dan I Gst. A. Kt. Gd. Suasana. 2017. “Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 6, Nomor 11, (hlm. 6271-6297).
- Rambat, Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Regata, N. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 8, No. 3, hlm. 1430 – 1456. ISSN: 2302-891.

- 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.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset
- Seminari dan Sulistyawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4, No.8. ISSN: 2302-8912.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. 2006. "Objek dan Metode Penelitian". Tersedia pada elib.unikom.ac.id. Diakses 1 September 2020.
- Setyaji, Ngatno. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Semarang). *Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Stevanus, Dianawati, dan Idris Gautama. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prolabelindo di Jakarta*.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta.
- Sunjoyo. 2013. *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto dan Sugiyono (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel " Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian"*. Bandung: Alfabeta.
- Surahman, P. N. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, Vol.7, No.1. hlm 46-52. ISSN 2355-4150.
- Suryani. (2013). *Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang. 2018. Customer Satisfaction on Company Image and Its Impact on Loyalty of Banking Service Industry Customers in Bali. *Advances in Economics, Business and Management Research*. 69(1). 1-5.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI

\_\_\_\_\_, Fandy(2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang: Jakarta.

Trisno, Musanto. d. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan dan Loyalitas: Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol.6, No.2.

Utami, N. D. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, harga dan Lokasi terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(5)

Yudiatmaja, Fridayana. (2017). *Analisis Jalur: Perhitungan Manual dan Aplikasi Komputer Statistik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Keenam. Ekonisia. Yogyakarta.

Yulia, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. Vol.10, No.19.

