

## DAFTAR RUJUKAN

- Artur Avila de Jesus Boavida. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste*, ISSN : 2337 – 3067 E – Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.11 (2017): 3857 3886. Pp. 5-6.
- eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, 2015, 3 (1): 231-243 ISSN 2355-5408, [ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id) copyright 2015. Pp. 7-9.
- Griffin (2005), <https://library.bisnis.ac.id>. Pp. 6-7.
- Hartono Rudy. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Kalimas*, AGORA Vol, 6, No 2 (2018). Pp. 7-9.
- Hasanah, Robiul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa DHL Global*, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [RobiulHasanah39@gmail.com](mailto:RobiulHasanah39@gmail.com). Pp. 6-8.
- Hawkins dan Lonney, Tjiptono, Volume 7, No.1 tahun 2014. Hal 6. Pp. 5-7.
- Kotler dan Armstrong (1996), Jurnal Ekonomi *Volume 8 No.2, Mei 2017*. Pp. 6-7.
- Kotler philips, 2002, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*. Pp. 5-7.
- Kusumasasti Ika & Hadiwidjojo Djumilah Andarwati. *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffe Shop*, Ekonomi Bisnis Vol. 22, No. 2 Okktober 2017: 121- 129. Pp . 6-9.
- Lusiah, Noviantoro Djatmiko dan Akbar Adhitya. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online*, Jurnal Ekonomi/Volume XXIV, No 02 July 2019: 213-226. Pp. 7-9.
- Philips Kotler & Keller (2006: 57), JIP-GDL-yasintanur. Pp. 5-7.
- Ratnasari dan mastuti (2016: 105), Kotler (2002: 49), Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol.10, No2, Oktober 2010: 164-173. Pp. 8-9.
- Sumertana, I Wayan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dendan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja*, Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE), Volume: 7 No: 2 Tahun 2016. Pp. 7-9.
- Suwardi (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Pencitraan Kualitas Pelayanan dalam Jurnal Pengembangan Humaniora Vol 11.No.1*. Pp. 7-10.

- Thungasal Eddy Chandra. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari*, AGORA Vol. 7, No. 1 (2019). Pp. 5-7.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Di Taman Mini Indonesia Indah*, (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta: Andi. Pp. 7-8.
- Valien, Wira Atmaja Ketut. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.POS Cabang Singaraja*, ejournal Jurusan Pendidikan Ekonomi, Volume: 10 No:2 Tahun: 2017. Pp. 6-8.

