

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Alfianto, A. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan. *Psikoborneo Repository*, 7(3), 482–488.
- Andreas, D. S. (2021). “Membangun Loyalitas Pelanggan Di Cafe Ucokopi Dengan Pendekatan Mediasi.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/Jemi.V31i02.545>
- Armansyah. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (A. T. Putranto, Ed.). CV. Widina Media Utama.
- Askari, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Bagian Service PT. Nasmoco Gombel Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Political Science*, 1–10.
- Destika Sari, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Loyalitas Konsumen Pada Cafe d’Puncak Di Samarinda.*
- Devanka, A. D. (2019). *Bab Iii Metode Penelitian.* <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/17930/6/Bab%20iii.pdf>
- Eva, N., & Lestari, P. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Saranainformatika*, 18(2). <https://doi.org/10.31294/Jp.V17i2>
- Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang* (Vol. 1). <https://apjii.or.id/>
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan.* CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Hidayat, A. (2021, November 6). *Purposive Sampling – Pengertian, Tujuan, Contoh, Langkah, Rumus.* Statiskian.Com.
- Hidayat, A. (2022). *Rumus Lemeshow.* <https://dspace.uin.ac.id/bitstream/handle/123456789/15437/05.3%20bab%203.pdf?sequence=7&isallowed=Y>.
- Irwanto, T., Made, I. A., & Gayatri, E. M. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Utama Tour Dan Travel Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, SSN: 2338-8412*, 136–146. <https://doi.org/10.37676/ekombis.V8i2>
- Jordi, D., & Prabantoro, G. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Stui Kasus Di Coffeography Salemba). *Repository Stie Indonesia*, 1–20. <http://repository.stei.ac.id/2913/7/BAB%204.pdf>
- Kurniawan, Y., & Nio, S. R. (2019). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Gojek Di Bukittinggi.*

- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port Logistics Service Quality And Customer Satisfaction: Empirical Evidence From Vietnam. *Asian Journal Of Shipping And Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/J.Ajsl.2019.10.003>
- Masitoh, M. R., & Wibowo, H. A. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. Dalam *Jurnal Sains Manajemen* (Vol. 5, Nomor 1). <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/08/172007426/ini-3-e-commerce-yang-paling->
- Masitoh, M. R., & Wibowo, H. A. (2019b). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. Dalam *Jurnal Sains Manajemen* (Vol. 5, Nomor 1). <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/08/172007426/ini-3-e-commerce-yang-paling->
- Putranto, A. D. (2022). *Loyalitas Pelanggan* (N. Rismawati, Ed.). CV. Widina Media Utama.
- Putri Nugraha, J., Sinulingga, G., Rojiati, U., Saloom, G., Rosmawati, F., Lestari, W. J., Khatimah, H., Beribe, & Maria Fatima. (2021). *Teori Perilaku Konsumen* (A. Jibril, Ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Rangkuti, R. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Riyanto, A. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi*.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Jurnal Sains Manajemen Bisnis*.
- Sakinah, N. P., & Ismunandar. (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Skincare Wardah Dikota Bima. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 38–43. <http://jurnal.jomparnd.com/index.php/jk>
- Sanosra, A., Nursaid, & Sugroho, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 119–131.
- Setyawan, B. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PDAM Tirta Moedal Semarang)*.
- Sitanggang, A. (2019). *Landasan Teori Dalam Hubungan Antara Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen*. Unsub Repository.
- Smith, T. A. (2020). The Role Of Customer Personality In Satisfaction, Attitude-To-Brand And Loyalty In Mobile Services. *Spanish Journal Of Marketing - ESIC*, 24(2), 155–175. <https://doi.org/10.1108/SJME-06-2019-0036>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam, Ed.). Umsida Press.
- Supertini, Telagawathi, & Yulianthini. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61–73.
- Yuliantari, K. (2018). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fish Street Cabang Tebet: Vol. II* (Nomor 1).
- Zusrony, E. (2019). *Perilaku Konsumen Di Era Modern* (R. A. Kusumajaya, Ed.). Yayasan Prima Agus Teknik.

