

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Bungin, B. 2015. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Prenada Media. Jakarta
- Deccasari, D.D. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Malang). *Jurnal Administrasi dan Bisnis*12(1): 56-64.
- Dennisa,E.A dan S. B. Santoso. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal Of Management* 5(3): 1-13.
- Fachmi,M.,B. Modding, J. Kamase, danH. Damis. 2020. The Mediating Role of Satisfaction: Life Insurance Customers' Perspective (Service Quality, Trust and Image Toward Loyalty). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*7(6): 156-170
- Fortuna, I., J. Widodo,dan S. Wahyuni. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus Pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 14(2): 290-293
- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 4*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung
- Iskandar, P dan T.I. Wijaksana. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi PT. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di Kota Bandung. *Jurnal e-Proceeding of Management* 2(3): 3953-3960
- Jogiyanto, H.M. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta.
- 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)*(4)5: 389-394

- Karyose,H., W.Astuti, danA. Ferdiansjah. 2018. Customer Loyalty: The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable an Empirical Analysis Bank Customers in Malang City. *International Journal of Research & Review*(5)5: 152-164
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT. Rajagrafindo Persada. Depok
- Kiumarsi, S., S.M. Isa, danK. Jayaraman. 2015. Determinants of service quality on service loyalty: the mediating role of customers' satisfaction and brand equity. *Journal Problems and Perspectives in Management*(13)2: 345-356
- Kotler, P dan Amstrong, G. 2016. *Principles of Marketing, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management. Edisi ke 15*. Prentice Hall. New Jersey.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga. Jakarta
- Lie,D., A. Sudirman,Efendi, danM. Butarbutar. 2019. Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *International Journal Of Scientific & Technology Research*(8)8:421-428
- Lupiyoadi,R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Salemba Empat. Jakarta
- Nuridin. 2018. Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*(4)1: 19-31
- Priansa, D.J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. CV Pustaka Setia. Bandung
- Priansa, D.J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta. Bandung.
- Oktadiani.O.,D dan N.,Laily.2020.Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek TerhadapLoyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fashion Uniqlo Di Tunjungan Plaza Mall. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 9 (1) 1-21

- Ramadhan, A.,G dan N.,Laily. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* . 5 (9), 1-15
- Riduwan dan E.A. Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Alfabeta. Bandung.
- Rusydi, M. 2017. *Customer Excellence*. Gosyen Publishing Dessler. Jakarta.
- Sangaji, E.M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi.Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung
- Sunyoto, D. 2015. *Strategi Pemasaran Cetak Pertama*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. In Media. Bogor.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi.Yogyakarta.
- Zahara, R. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*(3)1: 31-38.