

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, W 2018. Pengaruh Lokasi, Pengalaman Kerja, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Sakinah Supermarket Surabaya). *Skripsi*. Universitas Narotama.
- Risa, S. 2020. Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen* 17(2).
- Pramita, E. 2017. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen (Studi pada Butik Zoya di Kota Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4(1).
- Dian, H. 2015. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan menggunakan 3Second di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* 1(3): 261-270.
- Zulfiqar, A.W. dan Wisnu, U. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga yang Dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Fokus Manajerial* 13(2): 121-132.
- William, T. P. 2020. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA* 8(1): 1987-1996.
- Furi, I. dan Lydia, S. H. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen* 5(1): 56-68.
- Denny, D. 2013. Promosi dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Konsumen menggunakan Jasa Pembiayaan pada PT. BESS FINANCE MANADO. *Jurnal EMBA* 1(4): 51-59.
- Masyaroh. 2019. Pengaruh Promosi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian kepada Caffe Matador Country. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Laksana, F. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nabila, A. K. 2018. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sakinah Supermarket. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.

- Furi, E., K. dan Rasmansyah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada PT Adira Dinamika Multifinance Tbk. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 5(1).
- Novandy, M., I. dan Rastini, N., M. 2018. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Ekspedisi Tiki di Kota Denpasar). *E-Jurnal Mahasiswa Unud* 7(1): 412-440.
- Choiriah, E., N. dan Liana, L. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bereputasi* 236-244.
- Honey, E. Santoso, A. dan Girahani E. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan pada Warung Internet I-Café terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Kota Blitar. *JIMEK* 1(2): 179-188.
- Afandi, M., R. Setyowati, T. dan Saidah, N. 2019. Dampak Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Dira Café & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian Ipteks* 4(1): 79-91.
- Yulianto, A., D. Sunaryo dan Aisjah, S. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kedai Kopi Cak Wang di Kota Jember). 2017. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4(2): 240-253.
- Prabayu, O., S. A. Widajanti, E. dan Suseno, Y., D. 2018. Pengaruh Produk, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening di BNI Syariah Yogyakarta. 2019. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 12(1): 196-210.
- Sitorus, T. dan Yustisia, M. 2018. The Influence of Service Quality and Customer Trust toward Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research* 12(3): 639-654.
- Enggarwati, P. Sumiati. dan Sunaryo. 2017. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Batik Zoya di Kota Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4(1): 45-54.
- Mico, Satra. 2020. *Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi: Perspektif Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Scopindo Media Pustaka. Surabaya.

Rasyid, H., A. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica* 1(2): 210-223.

Mu'ah. dan Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Jilid 1. Zifatama Publisher. Sidoarjo.

