

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1653.
- Alvian, S. (2017). *PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI COLT DIESEL PADA PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR CABANG BONE*. 1–14.
- Amilia, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.
- Brilliance Hymy Imanuel dan Sherly Tanoto, S.Psi., M. C. (Extn). (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1), 1–8.
- Chaniago, A. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 1(2), 1–15.
- Chasanah, U. (2018). *DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN JASA SERVIS (Studi Empiris pada Jasa Servis Komputer “ XYZ ” Yogyakarta)*. 180–188.
- Choiriah, E. N., & Liana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan

(Studi Pada Pelanggan Sepeda Motor Honda di Kota Semarang. *Proceeding Seminar Nasional Dan Call Dor Papers 2019, September*, 236–244.

Cindy, A., & Sari, M. (2021). PENGARUH PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA) Marsudi Lestariningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(Mei), 17.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/4012/4023/>

Dewi Kurniawati, Suharyono, D. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 231–240.
<https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.150>

Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82.
<https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>

Efendi, S. Y. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris Pada PT BPR Mulyo Raharjo Barat Magetan).

Simba, 3, 867–878.

Erida Sabila, V. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Grab Bike di Mall Palembang Icon. *Faktor Kepuasan Pelanggan*, 18–38. <http://repository.radenfatah.ac.id/6953/>

Faruq, U. (2018). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pencuci Wajah Pond'S Pada Mahasiswa Akuntansi Politeknik Negeri Medan. *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 2443–3837. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>

Firmansyah, D. F. & A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish. https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa/txyPDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview

Gustiani, D., Putri, D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis pengaruh kualitas jasa, nilai yang dirasakan, citra merek melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada PT. Pos Indonesia (Persero)). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

- Herliansyah, R. (2018). *PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pengguna Go-Jek di Sleman)*. 123.
- Hutomo Suryo, A. D. (2019). Peningkaasastan Keterampilan Teknik Dasar Futsal Melalui Penggunaan Media Video pada Mahasiswa Putra Penghobi Futsal. *Prosiding Seminar Nasional IPTEK Olahragasasasasasa (SENALOG)*, 2(1), 21–24.
- Jihan, N., & Made, S. I. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1984), 8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22339>
- Krisdayanti, H. (2017). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA MINIMARKET KERTAPATI JAYA INDAH PALEMBANG*. 6, 5–9.
- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 42–50. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2315>
- Masduqi, A., & Nugroho, A. R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi Related

papers. *Academia (Accelerating the World's Research)*, 1–8.

Megawati, A. (2019). HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN DI GLADAG LANGEN BOGAN KOTA SURAKARTA. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. www.journal.uta45jakarta.ac.id

Miati, I. (2020). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Pembelian Kerudung Deenay (Studi pada Konsumen Gea Fashion Banjar). *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 71–83. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.795>

Nastiti, A., & Astuti, S. T. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 8(1), 126–136.

Oktarawi, I. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pelanggan Bengkel Toyota AUTO2000 Sutoyo Malang)*.

Pahu Sari, K. Y. D. (2020). *Aplikasi Pengolahan Data REGISTRASI PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA KANTOR KECAMATAN METRO BARAT*. 2(2), 7–12.

- Putera, K A, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 7(1), 110–119. <https://doi.org/10.15294/maj.v7i1.20445>
- Putra, M., & Ekawati, N. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 255365.
- Putri, A. F. (2018). Pentingnya Orang Dewasa Awal Menyelesaikan Tugas Perkembangannya. *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling*, 3(2), 35. <https://doi.org/10.23916/08430011>
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Ramadhani, A. R. (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen pada Go-Pay di Kota Medan*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/27338>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.

<https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>

Rauf, N., Kamase, J., & Dewi, R. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek, Citra Merek, Kualitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Merek. *CESJ: Center Of Economic Students ...*, 2(3), 189–203.
<http://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/CESJ/article/view/336>

Rejeki, D. P. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI* (Issue April).

Riris Magdalena Siboro, S. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 6(1), 118–132.

Roring, E. S. M. S. B. L. F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16522>

Sa'adah, L. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
https://books.google.co.id/books?id=rZkwEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kepuasan+pelanggan&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Kepuasan+pelanggan&f=false

- Salman, F. (2018). *PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU ADIDAS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA*. 689–705.
- Santoso, M. (2019). *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=57SeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Setiawan, D., & Setiawan, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 3(1), 93–107.
- Setyaningsih, S., & Rubiati, K. (2020). Peningkatan Kualitas Layanan Guru Melalui Pengembangan Kepribadian Guru Dan Keadilan Organisasi. *Pedagonal : Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 4(2), 71–75. <https://doi.org/10.33751/pedagonal.v4i2.2526>
- Simanullang Sudirman S. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Online Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam 2014-2016 UIN-SU)*. 113.
- Soepeno, T. H. R. J. D. D. M. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel Di Cv. Karunia Meubel Tuminting. *Jurnal*

EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 9(1), 1018–1027. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i1.32670>

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Sutikno. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BANK BUKOPIN TBK CABANG YOGYAKARTA*. *April*, 33–35.

Tualage, R. E. C. (2017). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI YOGYAKARTA. *Continuwell Group*, 53(9), 16.

Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas Nu Surabaya. *Accounting and Management Journal*, 1(1), 63–79. <https://doi.org/10.33086/amj.v1i1.73>

Wahyudianto, A. F. (2019). Setiap perusahaan memiliki merek yang dapat membantu perusahaan untuk memperluas lini produk serta mengembangkan posisi pasar agar perusahaan tetap dapat berkembang dan bertahan dalam kuatnya persaingan usaha terdapat salah satu cara yaitu membentuk Citra. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 08(01), 1–13.

Widiaswara, T., & Sutopo. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek

terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(4), 1–15.

Wijaya, D. (2017a). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas*. 20–54.

Wijaya, D. (2017b). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas*.

Winda, E. J. (2018). PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HELM MEREK GM PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN BATUSANGKAR. *Advanced Optical Materials*, 10(1), 1–9.
<https://doi.org/10.1103/PhysRevB.101.089902>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.nantod.2015.04.009>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41467-018-05514-9>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41467-019-13856-1>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41467-020-14365-2>

Wirianata, F. (2017). Pengaruh Intensitas Persaingan Pasar Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Sebagai Pemoderasi. *Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung*, 63–99.

Wulandar, S. Rakhmawatid, S. B. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI OJEK

ON-LINE DI TANGERANG. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, 14(April), 5–24.*

Yuliana, Y. (2018). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.a 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(2), 282–289. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v2i2.68>

Yulistiana, Rosento, & Isnurrini Hidayat Susilowati. (2018). Pengaruh Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Dassa Prima Di Buring Copy & Digital Printing Depok. *Cakrawala*, 18(2), 244, 245.

Zamora, R. (2017). analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listerik b'right PT. PLN batam pada unit pelayanan Batam Centre. *Jurnal Bening*, 4(1), 1–19. <http://dx.doi.org/10.33373/bening.v4i1.699>