

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank bjb. *Jurnal ecodevika*, 2 (1), 50-51.
- Bara, F., & Prawitowati, T. (2020). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan keterikatan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan grab di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 10(1).
- Budi. 2009. Pemahaman salah loyalitas pelanggan. 10 desember 2014. www.budisuharjo.com. Djarwanto.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal lentera bisnis*, 11 (3).
- David. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada transportasi online grab. *Jurnal agora*, 6(2).
- Desrika, Dewi. (2003). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tapi Bandar Padang.
- Edris, M., Puspita, M, G. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat inap pada keluarga sehat hospital pati. *Jurnal analisis manajemen*, 5(2).
- Haryono, G., & Evanita, S. (2015). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Jambi permata tour dan travel di sungai penuh. *E-Journal universitas negeri padang*, 3(3).
- Ishak, A., Luthfi, Z. (2011). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: studi tentang peran mediasi switching costs. *Jurnal siasat bisnis*, 15(1).
- Johsia, G., Sianto, M, E., Mulyana, J. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan jasan transportasi online. *Jurnal widya Teknik*, 18(2).
- Keshavarz, Y., & Jamshidi, D. (2018). Service wuality evaluatin and the mediating role of perceived value and customer satisfaction in customer loyalty. *Internasional Journal of Tourism Cities*, 220-244.
- Krismawati, P, D. (2019). Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan program studi manajemen universitas dhyana pura. *Jurnal ekonomi dan pariwisata*, 14(1), 74.
- Kotler, Philip & Keller., Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta : PT. Indeks
- Leonard, M., Arroisi, H, M. (2023). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal riset manajemen*, 1(1).
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi., Butarbutar, M. (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 and Technology Research*, 8(8), 421-428.
- Lee, S. H. (2013). Major moderators influencing the relationships of service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *Asian social science*, 9 (2).
- Listiono, F, I, S., & Sugiarto, S. (2015). Pengaruh store atmosphere terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening di libreria eatery Surabaya. *Jurnal manajemen pemasaran petra*, 1(1), 5.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktek*. Jakarta:Salemba Empat.
- Marliana, M, A, E., Hariono, R. (2021). Pengaruh harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator pada star motor carwash. *Jurnal manajemen dan start-up bisnis*, 6(1).
- Mashuri. (2020). Analisis dimensi loyalitas pelanggan berdasarkan perspektif islam. *Jurnal ilmiah ekonomi kita*,9(1),61.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal manajemen dan pemasaran jasa*, 10 (2).
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah. (2010). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*.
- Nalendra, A., Winarno, S., Priadi, A., Hermawan, E., Purnomo, M. W., & Putra, A. S. (2022). Pengaruh kualitas layanan, harga, promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 10(1), 1-12.
- Nurhikmah, T., Fauzi, A., Putri, S, C, T., Asmarani, D., Damayanti, V., Thalitha, R, F. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan layanan transportasi online (go-jek): kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen, *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(6), 648.
- Ornay, A, D. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada pt bank bank sulselbar cabang parepare. *Jurnal ilmiah manajemen&kewirausahaan*,8(2).
- Putri, L, Y., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Jurnal among makarti*,10(1).
- Puspitasari. Gawati, M., & M, Edris. (2011). Pegaaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat inap pada keluarga sehat hospital pati. *Jurnal analisis manajemen Vol. 5, No. 2*.
- Ramadhanu, A, K. (2018). Analisis persepsi kemanfaatan, kemudahan, kualitas dan harga transportasi online sebagai sarana penunjang aksesibilitas wasatawandi kota malang. *Jurnal administrasi bisnis (JAB)*, 60, (2), 64-73.
- Rivai., Veithzal. (2005). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal khatulistiwa informatika*, 2(2).
- Rosyihuddin, M. (2020). Kualitas produk, harga terhadap loyalitas dan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pengguna tokopedia di Kabupaten Gresik. *Jurnal manajerial*, 7(01), 19.
- Singh, D, A, P, & Thakur, S. (2012). Impact of service quality on costomer satisfaction an loyalty: in the context of retail outlets in DB city shopping mall bhopal. *Internasional journal of management research and review*, 2(2).

- Soromi, R, K., Pelleng, F, A, O., Kalangi, J, A, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online grabBike pada mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik universitas sam ratulangi. *Jurnal administrasi bisnis*, 9(1).
- Subawa,I,G, B., Sulistyawati, E. (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, *E-Jurnal manajemen*, 9(2).
- Subagyo, H., Tresiya, D., Djunaidi. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota kediri. *Jurnal ilmiah manajemen ekonomi*, 1(2).
- Sumertana, I, W. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening pada water park seririt singaraja tahun 2014-2015. *Jurnal program studi Pendidikan ekonomi*, 7(2)
- Suneni., P, A, K, R., Febrilia, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek online grab. *Jurnal riset manajemen sains Indonesia*, 10(1), 205.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Thung, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan mitra go-jek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal bina manajemen*, 8(1).
- Tresiya, D., dkk. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota kediri. *jurnal JIMEK*, 1 (2).
- Vildayanti, Ayu, R. (2020). The effect of experiential marketing on excelso cafe customer loyalty in central Jakarta 2019. *Journal of Applied Business and Economics (JABE)*, 6(4).
- Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal manajemen strategi dan aplikasi bisnis*, 3 (1).