

DAFTAR PUSTAKA

- Ari, Setyaningrum. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Chandra, Marshelly. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Alumunium*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana. Volume 7. Nomor 2. Mei-Agustus 2019
- Daga, Rosnaini. 2017. *Buku 1, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global-RCI
- Devi, Ika. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal STEI Ekonomi. Vol XX. No XX. TAHUN 2020
- Dr. Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kauntitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu
- Indah Sola, Kandida. 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Saloka Factory Outlate Jogja*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Indra Lutfi Sofyan, dkk. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*. DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2013
- Irnanda, Aris. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Skripsi. Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta. 2016
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 1995. *Dasar-Dasar Pemasaran*. (akarta: Intermedia

- Kotler, Philip dan Gerry Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran (12th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, dialih bahasakan oleh Bob Sabran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Manajemen, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Educating, Inc
- Muhammad Rifai. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Rental Mobil Fany Di Kota Palu*. Jurnal Katalogis. Volume 4. Nomor 5. Mei 2016
- Nadra, Nyimas. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Sinar Surya Pelambang*. Skripsi. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang
- Parasuraman. 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. USA: The Free Press Collier Macmillan Publishers\
- Prasetyo, Dwi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Gojek*. Jurnal Psikologi. Volume 15. Nomor 1. Juni 2017
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan Spss*. Yogyakarta: Gava Media, (2016)
- Putri, Tengku. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan. Volume 5. Nomor 2. November 2016
- Ratna Dewi, Luh. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Warung Internet Di Kota Singaraja Tahun 2012*. Jurnal Universitas Ganesha
- Rofiah. Husnul dan Dwi Wahyuni. *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. EKSIS. Volume 12. Nomor 1. April 2019
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiarsih, Rini. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap*

- Loyalitas Pelanggan Grab Semarang*, Jurnal Ilmu Komunikasi. Volume 10. Nomor 1. September 2019
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta)
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA
- Supriyadi, dkk. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Volume 3. Nomor 1. Januari 2016
- Suwito, Joko. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Global AC Banjarbaru*. Jurnal KINDAI. Volume 14. Nomor 3. Juli 2018
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi
- Zeithmal, Bitner, & Gremler. 2007. *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill