

DAFTAR PUSTAKA

- AmongPraja, A. K., Ruswanti, E., dan Hapsari, N. P. (2016). The Six Dimensions Service of Quality On Loyalty Mediated Student Satisfaction Batavia University. *IJABER*, 14(12).
- Anwar, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bulan, T. P. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN*, 5(2), 592–602.
- Daryanto, dan Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Febrianingtyas, Media, Zainul, A., dan Dahlan, F. (2014). Pengaruh Customer Relationship Managemen terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 5.
- Fullerton, G., dan Taylor, S. (2012). *The Role of Commitment in Service Relationship*. Ontario: School of Business Acadia University Published.
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, Jr, et al. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Hendi, K., dan Ruswanti, E. (2017). The Effects Of Service Quality And Product Quality Perception On Costumer Loyalty As Mediated By Relationship Quality: A Case In Pt Panin Asset Management. *Digilib.esaunggul.ac.id*, 1–11.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Isra, J. M., dan Trenggana, A. F. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Uber Car (Studi Pada Konsumen Uber Car di kota Bandung). *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2922–2929.
- Jamaluddin, J., dan Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study In a Private Hospital In Indonesia. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(5), 23–33.
- Kalalo, R. E. (2013). Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. MATAHARI Dept. Store, Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1553–1561.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (15th ed.). New Jersey: Global Edition Pearson.

- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Laila, U. N., Rachma, N., dan Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Manajemen*, 127–150.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N. (2014). *Basic Marketing Research*. England: Pearson Education.
- Manroek, L. S. (2016). The Influence of Brand Image, Advertising, Perceived Price Toward Consumer Purchase Intention (Case Study: Samsung Smartphone). *Jurnal Berkala Ilmiah*, 16(1).
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, J. S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Perdana Media Grup.
- Parasuraman, A., Valarie, Z. A., dan Leonard, B. L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Pardede, R., dan Manurung, R. (2014). *Analisis Jalur (Path Analysis) Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Qomariah, N. (2017). Impact of Customer Value, Brand Image and Product Attributes to Satisfaction and Loyalty Tourism Visitors in Jember Regency. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(5), 129–135. <https://doi.org/10.2478/mjss-2018-0105>
- Rangkuti, F. (2015). *Riset Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Rivai, A. R., dan Wahyudi, T. A. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi (KALBISOCIO)*, 4(1), 29–37. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i2.271>
- Ruswanti, E. (2012). Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfication terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Widya*, 29(3), 49–54.
- Ruswanti, E. (2015). *Panduan Penulisan Laporan Ilmiah SBN : 978-97-29-5420-3*. Yogyakarta: Andi.
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. (2013). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Jakarta: Erlangga.

- Schiffman, I. ., dan Kanuk, L. L. (2013). *Consumer Behavior* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Sekaran, U., dan Roger, B. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (2nd ed.). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Syahfudin, E., dan Ruswanti, E. (2015). The Impact of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction: in Indonesia Banking Industry. *Journal Faculty of Economic, Esa Unggul University, Jakarta*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.