

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D., Simatupang, N., & Sinuraya, B. J. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE CABANG MEDAN. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 11–24.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR.
- Atmaja, K. V. W., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 12. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039>
- Firdaus. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Penelitian Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0*. DOTPLUS Publisher.
- Firdaus, & Zamzam, F. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Deepublish.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (planning & strategy)*. Qiara Media.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2017). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishing.
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2), 290–293. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Hasby, R., Irawanto, D. W., & Hussein, A. S. (2018). The Effect of Service Quality and Brand Image on Loyalty With Perception of Value As a Mediation Variable. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(4), 705–713. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.04.17>
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran Kuningan.
- Indra, I. M., & Cahyaningrum, I. (2019). *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. deepublish.
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *JIMEA Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(3), 112–122.
- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341.
- Maulfi, R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(2), 41–48.
- Mu'ah, H., & Masram, H. (2021). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama.
- Mutiawati, C. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Deepublish.
- Nugroho, Ek. (2018). *Prinsip - Prinsip Menyusun Kuesioner*. UB Press.
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. CV Pilar Nusantara.

- Ovan, & Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Prasetya, I. K. Y. B., Prayudi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2017). Pengaruh kompetensi sumber daya, pemahaman, dan pengawasan terhadap kualitas sistem keuangan desa di kabupaten buleleng. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2), 1–11.
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. CV Wade Group.
- Ramadhani, H. I. (2020). Pengaruh Disparitas Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online (Studi Pada Konsumen Go-Food di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 08(01), 688–694.
- Sa'adah, L., & Munir, A. F. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>
- Sari, A. A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan Pelanggan: di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com*. Lakeisha.
- Sitoayu, L., Nuzrina, R., & Runama, N. A. (2020). *Aplikasi SPSS Untuk Analisis Data Kesehatan Bonus Analisis Data dengan SEM*. PT Nasya Expanding Management.
- Sujarweni, W., & Utami, L. R. (2019). *The Master Book of SPSS*. STARTUP.
- Surata, I. K., Febrianto, I. G. A., & Mahayani, A. A. I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di Prime Plaza Suites , Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 45–53.
- Wayuni, N. P. A. R., & P.Adam, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Ekspres. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 7(4), 355–366. ejurnal.gunadarma.ac.id
- Winata, W., & Evyanto, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan PELanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(2).
- Yuniarta, F., S., I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 152. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11160>
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–24.