

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdiana, R. (2016). *Dasar-dasar Manajemen Proyek Teknologi Informasi*. Teknosaian.
- Fian, J. Al. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hasanuddin, M. R., Rachma, N., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi Mr Bread Coffee Jl, Saxophone No. 47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(11), 39–52.
- Juni, D., & Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. CV Pustaka Setia.
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *EMBA*, 5(3), 2068–3077.
- Letsoin, V. R., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan. *Dimensi*, 9(1), 17–34.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa* (7th ed.). Erlangga.
- Maisya, K. L., Rahmat, S. T. Y., & Rina, A. (2019). Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In Restaurants Of The Tangerang Area. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 8(92), 142–147. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.15>
- Marliana, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Starbucks Coffee Di Braga City Walk Bandung. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 48–62.
- Mugayat, A., & Rachmat, D. (2018). Analisis Dimensi Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Oli Pelumas Shell (Studi Kasus CV Nirmala Automotive Tegal). *VALUE : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, XIII(2), 84–98.
- Nalendra, A. R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 281–288.
- Nassrulloh, Titik Ambarwati, M. (2018). *PENGARUH JOB INSECURITY DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN PABRIK*. 102–113.
- Sanusri, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (6th ed.). Salemba Empat.

- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*, 2(2).
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *EMBA*, 5(2), 2230–2239. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16522>
- Subaebasni, S., Risnawaty, H., & Wicaksono, A. R. A. (2019). Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 90–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.32479/irmm.7440>
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 3(1), 73–83.
- Sutisna. (2011). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran* (3rd ed.). Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.