

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Tiara Yulinda. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, Vol 5 No 2*.
- Afifah, N., & Asnan, A. (2015). The Impact of Corporate Social Responsibility, Service Experience and Intercultural Competence on Customer Company Identification, Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Case Study: PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak West Kalimantan). *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 211*(September), 277–284. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.035>
- Alfianika, N. (2018). Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia. *CV Budi Utama*.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Audistiana, A., Widiana, M. E., & Negoro, B. K. (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Delta Fishing Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Branchmark*.
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan, 2*(3), 169–178. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>

- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148–159. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4941>
- Galih Jananuraga, P., & Nina Eka Lestari, N. P. (2020). Iklan, Citra Merek, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis*. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i1.2347>
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika*.
- Heryenzus, H., & Laia, R. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Bank Negara Indonesia Cabang Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.674>
- Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79. <https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836>
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman jalur Darat. June.

- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Kusumawaty, Y. (2019). Strategi Pemasaran Produk Makanan Ringan Khas Riau (Keripik Nenas Dan Rengginang Ubi Kayu). *Jurnal Agribisnis*, 20(2), 124–138. <https://doi.org/10.31849/agr.v20i2.2235>
- Linarwati, M., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*.
- Mariyana, D. (2017). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Toko Buku Zanafa) Metropolitan City Pekanbaru. *Jom Fisip*.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>
- Muanas, A., & Suhermin. (2014). Pengaruh Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Mobil Buana Indomobil Trada. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*.
- Nugraha, Y. E., Paturusi, S. A., & Wijaya, N. M. S. (2019). Kualitas Layanan Wisata Medis Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan

- Mancanegara Di Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 05, 348.  
<https://doi.org/10.24843/jumpa.2018.v05.i02.p08>
- Nurhayati, S. (2017). Pengaruh citra merek, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian handphone samsung di yogyakarta. *JBMA – Vol. IV, No. 2, September 2017 ISSN : 2252-5483*.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Priyatno, D. (2010). Pahami Analisa Statistic Data dengan SPSS. Mediakom.
- Prof. Dr. S. Nasution, M. A. (2016). METODE RESEARCH : Penelitian Ilmiah. In *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Promosi, P., Pelayanan, K., Kualitas, D. A. N., Quaiity, P., & Manajemen, P. S. (2020). Info Artikel : Keywords : Publishing Institution : MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 5 Nomor 1 2020 Ankho CennataI , Tiurniari Purba Motivasi Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 5 , Nomor 1 2020. 5.
- Putra, I. W. S., & Sriathi, A. A. A. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i02.p08>
- Raisa, R. D. (2019). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Online Grab dan Gojek (Studi Pada Mahasiswa S1 Manajemen FE-UM .... *Skripsi Jurusan Manajemen-Fakultas Ekonomi* ....

- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*.  
<https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Saputra, I., & Sudharma, I. (2017a). Pengaruh Promosi Jabatan, Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(2), 255224.
- Saputra, I., & Sudharma, I. (2017b). Pengaruh Promosi Jabatan, Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*.  
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Sugiyono. (2016). Definisi dan Operasional Variabel Penelitian. *Definisi Dan Operasional Variabel Penelitian*.
- Sulistiyono, S., & Sulistiyowati, W. (2018). Peramalan Produksi dengan Metode Regresi Linier Berganda. *PROZIMA (Productivity, Optimization and*

*Manufacturing System Engineering*).

<https://doi.org/10.21070/prozima.v1i2.1350>

Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. (2016). *Istinbath*.

Surjaweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (1st Ed.). PT. Pustaka Baru Press.

Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2018). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 422–432.