

Daftar Pustaka

- Adhitya Kelana Putera, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen, 7(1).
- Aditya, M. P., & Kusumadewi, N. M. W. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, 6(9), 5061–5087.
- Ambartiasari, G., Lubis, A. R., & Chan, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia venezuela, 8(3), 12–23.
- Azizah, L. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang Banyu Biru, 11(01), 105–113.
- Dewi, R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bpr Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 03, 257–275.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (A. Offset, Ed.) (EDII). Yogyakarta: CV ANDI OFFISSET.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service), 2(2), 80–105.
- Hadiwidjaja, R. D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil, 10(April), 289–312. <https://doi.org/10.15408/akt.v10i2.5936>
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado, 1(3), 750–760.
- Husein Slamet Ramdhani, Arief Daryanto, A. R. (2015). Kepuasan Sebagai Variabel Antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Baru, 8(2), 115–124.
- I Gede Yogi Pramana, N. M. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Vetran Denpasar, 5(1), 706–733.
- Kalalo, R. E. (2013). Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT Matahari Dept. Store Manado, 1(4), 1553–1561.
- Karim, B., Tumbel, A., & Soepeno, D. (2015). Pengaruh Fasilitas, Strategi Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Jasa Pada Muscle Gym Manado, 3(1), 502–513.
- Lee, Y.-J., & Kao, P.-H. (2015). Effects of Service Quality on Customer Loyalty-A Case of Taiwanese Watson's Personal Care Stores. *Universal Journal of Management*, 3(5), 187–197. <https://doi.org/10.13189/ujm.2015.030503>

- Marina, S., & Darmawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines The Effect of Service Quality on Customers Loyalty in Full Service Airlines, *01*(02), 157–164.
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat), *2*(April), 34–53. <https://doi.org/10.21070/perisai.v>
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *10*(2), 201–216.
- Nurdiyansyah, D., & Liana, A. (2013). Pengaruh, Kualitas Pelyanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimoderasi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Lembaga Pendidikan Primagama Cabang Rembang), *18*(2), 136–146.
- Palenewen, P., Kawet, L., & Tielung, M. (2014). Kualitas Pelyanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasbah Bank BRI Cabang Pembantu Palu, *2*(3), 185–197.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja Guru*. Kab. Sukabumi, Jawa Barat: CV Jejak.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, *1*(4), 1–5. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellent*. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis* (dua). Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, A. A. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, *9*(2085), 911–915.
- Saravanakumar, G. (2014). Effect of Service Quality on Customer Loyalty: Empirical Evidence From Co-Operative Bank. *Ijbarr.Com*, *2*(2347), 87–94.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. <https://doi.org/2011>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitan Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.