

DAFTAR PUSTAKA

- Charles Makanyeza, L. C. (2017). Mediators of the relationship between service quality and customer loyalty: evidence from the banking sector in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3). <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0164>
- David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Di Jakarta. *E-ISSN NO: 2541-2850*, 723–732.
- DR.Mahi, & Hikmat, M. (2011). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. (G. Ilmu, Ed.) (1st ed.). Bandung.
- Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *P-ISSN 1411-8637, XVI(2)*.
- Fandy Tjiptono, P. . (2014). *Pemasaran Jasa*.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *ISSN: 2443-3837, 2(2)*, 80–105.
- Gustiani, D., Putri, D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia(Persero). *ISSN (Online): 2337-3729, 7(1)*, 1–13.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *ISSN 2338-7807, 1(2015)*, 64–74.
- Heryanto, I. (2015). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *ISSN 2443-2121, 9(2)*, 80–101.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *ISSN: 2355-0295, E-ISSN: 2549-8932, 1(2)*, 210–223.
- Rofiq, A., & M.Hufrom. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Powernoise Store. *E-Jurnal Riset Manajemen, 1*, 152–167.
- S., V. K. C., & Sharma, D. P. S. (2015). Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4).
- Setyowati, E. dan W. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, 18(2)*, 1–11. Retrieved from <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/4507/3224>
- Sinaga, C. H., Sudiarta, I. N., & Mananda, I. G. S. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Wisatawan

- Nusantara Pada Maskapai Lion Air Di Bali. *ISSN : 2338-8633*, 4(2).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods)* (7th ed.). Bandung: Alfabeta, CV.
- Wibowo. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*.
- Wiharyo, S., & Budiarti, A. (2017). Kepuasan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Penumpang Citilink. *ISSN : 2461-0593*, 6(3).
- Yandrianis, & Suyanto, A. (2015). Pengaruh Service Quality Dan Price Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Low Cost Carrier Di Indonesia. *ISSN : 2355-9357*, 2(3), 2939–2946.
- Yulistia, Razak, A., & Haeruddin. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Untuk Memanfaatkan Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2017. *EISSN: 2302-2531*, 11, 429–433.