

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, & Andrianto, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Usaha Mikro (RUM). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i3.4053>
- Almanda, W., & Siagian, M. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Mamakael Berniaga Sejahtera di Batam. *ECo-Buss*, 5(1), 133–145.
- Alverina, C., & Rustam, T. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bravo Engineering Batam. *Repository.Upbatam.Ac.Id*, 4(3), 397–407. <https://doi.org/10.32877/eb.v4i3.303>
- Andalusi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada konsumen PT.BCA Finance, Kantor Pusat Jakarta Selatan). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 80. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i1.10740>
- Arifin, F. N., & Budiarti, A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(12), 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4424>
- Aulia, F. P. A., & Khuzaini. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 1–16.
- Destrina, A. A., & Dermawan, R. (2023). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gocar Di Kota Surabaya. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2639–2646. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Fakhri, R. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Fadira Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 13(3).
- Fatonah, H., Rani, & Purwatiningsih. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Kedoya Raya 2. *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 1(3), 186–201.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>

- Jeany, & Siagian, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 7(3), 330–341.
- Kartika, U. N., & Siagian, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5034–5048.
- Mardianti, & Suhardi. (2023). Pengaruh Kinerja Layanan , Kepercayaan , dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(4), 365–375.
- Melati, & Heriswanto. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty at Post Office (Persero) Pekanbaru Branch. *Journal of Management Info*, 9(1), 280–284. <https://doi.org/10.31580/jmi.v6i1.491>
- Miryanda, A., & Dewi, A. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ade Miryanda1*, Ananda Fitriani Dewi2*, 1(2), 16–31.
- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, E., & Harun, A. Bin. (2021). E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 237. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.23224>
- Putra, A. W. P., & Sugiyono. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(2).
- Putri, Y. M., Utomo, H., & Mar'ati, F. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Di Grand Wahid Hotel Salatiga. *Among Makarti*, 14(1), 93–108. <https://doi.org/10.52353/ama.v14i1.206>
- Ramdaniah, S., Mintarti, S., & Nadir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Jamaah Umroh PT. Arrehlah Wisata Samarinda). *JESM: Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman*, 1(3), 161–176.
- Ridwan, M., & Noviyanti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam As-Syafi'iyah. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 53–66. <https://uia.e-journal.id/Kinerja/article/view/1698/985>
- Rohmial, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia Wilayah

- Sumatera Selatan. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 20(2), 56–71. <https://doi.org/10.32524/jkb.v20i2.598>
- Rosalia, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Globalart San Diego Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(3), 1–21.
- Rosyida, A., & Fatmawati, R. (2021). Kualitas Pelayanan Perusahaan J&T Express Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 24(2), 152–157.
- Sagala, I., Zebua, Y., & Halim, A. (2021). The Impact Of Service Quality Through Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2). <https://doi.org/10.31538/ndh.v6i2.1430>
- Satria, F., & Astarini, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Sewaka, S., Anggraini, K., Mas'adi, M., Nurhadi, A., & Arianto, N. (2021). The Effect of Customer Satisfaction and Service Quality of Banking Products on Loyalty of Bank Customer in Tangerang. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.295>
- Stanley, V., & Sidharta, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kost Surabaya Barat. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 8(4).
- Sucihati, & Suhartini. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 19(1), 1–10.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suryantini, I. G. A. A., & Sujana, I. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Kota Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 116–122.
- Tobing, A., Simorangkir, E., Situmorang, M., & Purba, P. Y. (2021). The Influence of Service Quality, Pricing, and Digital Marketing on IndiHome Fiber Customer Loyalty. *International Journal of Social Science and Business*, 5(2), 167–173. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i2.35523>
- Trisela, L., & Hermanto. (2022). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Jurnal Manajemen*, 26(2), 1533–1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>
- Widodo, S., & Yosepha, S. Y. (2022). E-loyalty model based on e-service quality,

e-trust and e- satisfaction on Gojek consumers in East Jakarta. *International Journal Of Artificial Intelegence Research*, 6(1.2), 1–7. <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.2.607>

Wirapraja, A., Aribowo, H., & Setyoadi, E. T. (2021). The Influence of E-Service Quality, and Customer Satisfaction On Go-Send Customer Loyalty In Surabaya. *Indonesian Journal of Information Systems*, 3(2), 128–137. <https://doi.org/10.24002/ijis.v3i2.4191>