

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Budiastari, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Beton Siap Pakai Holcim Di Jakarta. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 87–106.  
<https://doi.org/10.21009/jdmb.01.1.4>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (H. Upu, ed.). Sulawesi selatan: Global Research and Consulting Institutie.
- Dewita Hia, Y. (2016). Pengaruh Nilai Pelanggan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di D'Ladies Padang. *Economica*, 5(1), 54–56.  
<https://doi.org/10.22202/economica.2016.v5.i1.1202>
- Drs. Sunyoto Danang , S.E., SH., M. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: CAPS.
- Erni Setyowati dan Wiyadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102.  
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Hermanto, H., Apriansyah, R., Fikri, K., & Albetris, A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fotocopy Anugrah Rengat. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 171.  
<https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.78>
- Herokholiqi, M. E., & Sidhi, A. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem). *Spektrum Industri*, 16(1), 9.  
<https://doi.org/10.12928/si.v16i1.9776>
- Indriantoro and Supomo. (2013). Metodologi penelitian bisnis yogyakarta. In *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Kabar Baru Press.
- Karani, L. M., Syah, T. Y. R., & Anindita, R. (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*, 92(8), 142–147. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.15>
- Listyawati, I. H. (2019). Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Manajemen Administrasi*, VI(2), 35–44. Retrieved from <http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/78>
- Mayangsari, E., & Agustin, S. (2017). Pengaruh Iklan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Produk Cantik Skin Care. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(9), 19.
- Minrohayati, Meirani Harsasi, S. L. P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Buku Online Universitas Terbuka.

- Journal of Chemical Information and Modeling*, 16(9), 1689–1699.
- Nadianingrum, N. W., & Asron, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Capella Dinamik Nusantara*. 3(3), 531–541.
- Octavia, A. S., Patwayati, & Suleman, N. R. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Business Government and Enterprise Service (BGES) PT. Telkom Witel Sultra*. 3(1).  
<https://doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.7211>
- Palenewen, P., Kawet, L., & Tielung, M. (2014). Kualitas Layanan Dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Palu. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 185–197.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.  
<https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Srijani, N. (2017). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center*. 7, 31–38.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tatik, S. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global* (1st ed.). Jakarta: Prenamedia Group (Divisi Kencana).
- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Primagum Sejati Di Makassar. *Jurnal Steamkop, Vol.1*(No.2), 176–204.
- Tjiptono Fandy, P. D. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Umar. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.
- Wasiman, S.E., M. . (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Property di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 5(2), 231–193.
- Wasiman, Slitonga, F., & Wibowo, A. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*, 1(2), 64–73.
- Zulganef. (2013). *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.