

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Y. and Santoso, S. (2019) 'International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding Effect of Service Quality Dimension and Marketing Mixed Dimension of Consumer Loyalty with Consumer Satisfaction as Mediation', pp. 768–779.
- Atmaja, J. (2018) 'Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2(1), pp. 49–63. Available at: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>.
- Dharma, R. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang', *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), pp. 349–359.
- Husein, U. (2014) *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis (13th Ed.)*. 13th edn. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ksatriyani, S. (2019) 'Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image (Citra Merek), dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8, pp. 1–18.
- Nahdya Pingkan Ettah, J. J. P. (2019) 'PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MOBIL PADA PT. HASJRAT ABADI MANADO', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7.
- Nugroho, W. A. and Hidayat, R. (2017) 'Pengaruh Kenyamanan Dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Go-Jek Di Bandung Tahun 2017)', 3(3), pp. 1115–1121.
- Putra, Y. E. and Aziz, N. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang', pp. 71–86. doi: 10.31219/osf.io/hcsw2.
- Putri, W. K. and Pujani, V. (2019) 'The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City', *The International Technology Management Review*, 8(1), p. 10. doi: 10.2991/itmr.b.190417.002.
- Putri, Y. L. and Utomo, H. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa)', *Among Makarti*, 10(19), pp. 70–90.
- 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), pp. 210–223. doi: 10.31311/jeco.v1i2.2026.
- Sofiati, I., Qomariah, N. and Hermawan, H. (2018) 'Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen', *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(2), pp. 244–259. doi: 10.32528/jsmbi.v8i2.1792.
- Sutrisno, Cahyono, D. and Qomariah, N. (2017) 'Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota',

Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia, 7(2), pp. 157–174. Available at: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1230/990>.

Wasiman and Perdana, R. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Indopurama Mandiri Batam’, *Ejournal.Ymbz.or.Id*, 2(3), pp. 283–290.

Wibowo, A. E. (2012) *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian (Cetakan 1; A. Djojo, Ed.)*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.