

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Laely. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Servis Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada PT. Mimoso Putra Abadi - Dealer Nissan Datsun Bekasi Barat). Tugas Akhir. Jakarta: Politeknik STMI Jakarta.
- Ali, S. (2016). *Manajemen pemasaran jasa: dilengkapi dengan hasil penelitian empiris pada institusi nsw di indonesia*. Deepublish.
- Darmanto, & Wardaya, S. (2016). *Manajemen Pemasaran Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah* (1st ed.). Deepublish.
- Dewi, K. A. N. (2016). Kiki Amelia Nurmala Dewi - Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas ... *Bisma*, 9(1).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran jasa : strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan* (T. Admojo (ed.)). CAPS.
- Hurriyati, R. (2019). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Islam, R., Ahmed, S., Rahman, M., & Al Asheq, A. (2021). Determinants of service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty: an empirical study of private banking sector. *TQM Journal*, 33(6), 1163–1182. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0119>
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196–202.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Nurhasanah, Annisa. (2019). Pengaruh Bauran Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada CV Roda Mitra Lestari. Tugas Akhir. Jakarta: Politeknik STMI Jakarta.
- Rizan, M., & Andika, F. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *Riset Manajemen Sains Indonesia*, 2, 21.
- Rusman, T. (2015). *Statistika Penelitian; Aplikasinya dengan SPSS*. Graha Ilmu.

- Samuel, H., & Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7, 74–82. <http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals/>
- Sarwono, J. (2012). *Path analysis dengan SPSS : teori, aplikasi, prosedur analisis untuk riset skripsi, tesis dan disertasi*. Elex Media Komputindo.
- Silalahi, U. (2018). *Metodologi Analisis Data Dan Interpretasi Hasil Untuk Penelitian Sosial Kuantitatif* (N. Falah (ed.)). Refika Aditama.
- Sudaryana, B. (2018). *Statistika*. Deepublish.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian* (A. Diana (ed.)). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction 4*. Andi.
- Wahyoedi, S., & Saparso. (2019). *Loyalitas nasabah bank syariah : studi atas religitas, kualitas layanan, trust, dan loyalitas* (Wurdiyanto (ed.)). Deepublish.
- Wendha, A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. . (2013). Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(1), 19–28.
- Yudiaatmaja, F. (2017). *Analisis jalur : perhitungan manual dan aplikasi komputer statistik*. Rajawali Pers.