

DAFTAR PUSTAKA

- Ayunda Pratiwi. (2019). Analisis Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus : Pt. Xtend Integrasi Indonesia) [Universitas Sumatera Utara]: Thesis. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/26476/147007094.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chomsiah, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek [Universitas Muhammadiyah Magelang]: Skripsi. <http://eprintslib.ummgl.ac.id/2333/>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K.. (2007). *Research Methods in Education*. Sixth Edition. USA and Canada: Routledge Falmer. <https://gtu.ge/Agro-Lib/RESEARCH%20METHOD%20COHEN%20ok.pdf>
- Elrado, M., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(2), 1–9. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/651>
- Erawati, S. H. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Penggunaan E-Commerce. *INSPIRASI (Jurnal Ilmu Sosial)*, 17(2), 304–315. <https://jurnal.stkipgritulungagung.ac.id/index.php/inspirasi/article/view/1581>
- Fasisol, Amir.(2021).*Catat Angka Fantastis, Kenaikan Jumlah Pesepeda di Jakarta Capai 1000 Persen*. <https://www.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-012011754/catat-angka-fantastis-kenaikan-pengguna-sepeda-di-jakarta-capai-1000-persen>. Diakses pada tanggal 23 September 2021
- Fatona, S. (2010). Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansina Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41–46. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>
- Frindy, & Tiurnari, P. (2020). *Factors Of Influence For Customer Loyalty In Pt . Alco Jaya Raya At Batam City*. *EMBA*, 8(3), 25–34. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/29083/28302>
- Fu, M., Kasih, Y., & Megawati. (2018). Analisis Pengaruh *Tangible, Reliability*,

Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan Jne Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stie Mdp). STIE MDP, 1–9.
https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=kLoRtwYAAAAJ&citation_for_view=kLoRtwYAAAAJ:RHpTSmoSYBkC

- Intan Dameria. (2016). Loyalitas Konsumen dalam Meningkatkan Omzet Penjualan pada Gerai Indomaret di Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Aplikasi Administrasi, 19*(2), 100–109.
<https://www.ejurnal.fisipuh.toronto.ca/index.php/JAA/article/viewFile/71/31>
- Kadek, L., & Martini, B. (2013). *Relationship Marketing , Customer Satisfaction , Customer Commitment Dan Customer Loyalty* (Studi Pada Sebuah Bank Nasional Di Denpasar). *Buletin Studi Ekonomi, 18*(1), 9–25.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/bse/article/view/6154>
- Laksono, A. W., & Suryadi, A. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek Pada Pelanggan Geprek Benu Di Kota Malang. *Holistic Journal of Management Research, 1*(1), 9–12. <https://journal.ubb.ac.id/index.php/holistic/article/download/1804/1205>
- Mira, Djunaedi, & Pangastuti, Ria, L. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible*) Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi, 1*(2), 101–116. <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek>
- Nadra, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Sinar Surya Palembang [Universitas Muhammadiyah Palembang]: Skripsi. <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/475/>
- Nainggolan, N. P. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Great Seasons Tours and Travel. *JIM UPB, 6*(1), 49–62. <https://media.neliti.com/media/publications/231197-pengaruh-kepuasan-kepercayaan-dan-kemuda-c43d82e2.pdf>
- Nur, L. Z., Prihartini, E., & S, R. A. (2022). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Klinik Kecantikan dr. Amalia Di Sumedang). *Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan, 3*(2776–2483), 377–390.
<http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.
<https://jsi.politala.ac.id/index.php/JSI/article/view/185>
- Rasyid, M. H. Al. (2018). Pengaruh Terra (*Tangibles* , *Emphaty* , *Loyalitas Nasabah* Di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]: Skripsi.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/40733/1/MUHAMMAD HASYIMI AL RASID-FEB.pdf>
- Retnawati, H. (FMIPA U. (2017). Teknik Pengambilan Sampel. Disampaikan pada Workshop Update Penelitian Kuantitatif, Teknik Sampling, Analisis Data, dan Isu Plagiarism di STIKES Surya Global Yogyakarta, 30 September 2017
[http://staffnew.uny.ac.id/upload/132255129/pengabdian/15-Teknik Penyampelan alhamdulillah.pdf](http://staffnew.uny.ac.id/upload/132255129/pengabdian/15-TeknikPenyampelan%20alhamdulillah.pdf)
- Ridho, M. R. (2014). Pengaruh Sistem Informasi Manufaktur Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Pt Jp Technology Muhammat. *CBIS Journal, Volume 2 No 2, ISSN 2337-8794*, 2(2), 118–136.
<https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/cbis/article/view/379/237>
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, 12(1), 69–82.
<https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/view/84>
- Ruslim, T. S. (2020). Pengaruh *Tangible*, *Responsiveness*, *Trust*, *Communication*, dan *Satisfaction* Terhadap Loyalitas (Investigasi: Bank "Dana*** Di Mall "TSR"). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(5), 522–533.
<https://doi.org/10.31933/jimt>
- Sari, M. D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cafe D'puncak Di Samarinda. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(3). http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/view/987/pdf_160
- Setyawan, B. D. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening [Universitas Negeri Semarang]: Skripsi. In <http://lib.unnes.ac.id/17805/>
- Suntoro, W., & Silintowe, Y. B. R. (2020). Analisis Pengaruh Pengalaman Merek,

Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek. *Modus*, 32(1), 25–41. <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/modus/article/view/3194>

Theresia Widyaratna, Danny Danny, & Filicia Chandra. (2001). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan Di Warung Bu Kris (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), pp.85-95.
https://www.researchgate.net/publication/50434634_ANALISIS_KEPUASA_N_DAN_LOYALITAS_KONSUMEN_TERHADAP_TINGKAT_PENJUALAN_DI_WARUNG_BU_KRIS_Studi_Kasus_Pada_Ayam_Penyet_Sebagai_Menu_Unggulan_Warung_Bu_Kris

Utami, H. Y. (2014). Pengaruh *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance* Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita Di Lubuk Buaya Kota Padang. *Journal of Economic and Economic Education*, 3(1), 64–70. <https://media.neliti.com/media/publications/43022-ID-pengaruh-tangible-empathy-reliability-responsiveness-dan-assurance-terhadap-loya.pdf>

