

DAFTAR REFERENSI

- Achmad Zaini, (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Repeat Buying (Studi Pada Pelanggan Barbershop di Kota Malang). *Jurnal Administrasi dan Bisnis* 13(2).
- Afifah Nur. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Uang Elektronik Pada Masyarakat Kabupaten Sukoharjo Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening, Aktual : *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 6(2), 46-55.
- Agustina Fajarini. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc). *JCA Ekonomi* 1(2).
- Aloysius Rangga Aditya Nalendra. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun)*. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer* 3(2).
- Arikunto, Suharsimi. (2017). Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Armia, Saed. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Black Berry Messenger di Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala Banda Aceh). *Jurnal E-KOMBIS* 11(1).
- Arokiasamy, A. R., & Abdullah, A. G. (2013). Service Quality and Customer Satisfaction In The Cellular Telecommunication Service Provider In Malaysia. *Journal of Art, Science, & Commerce*, 2231-4172. \
- Bahri, S. (2018). Metode Penelitian Bisnis-Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS. Andi: Yogyakarta
- Bambang Sutikno. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal EMA – Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* 6(2).
- Bela Dwi Kuntari. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 36(1).
- Boy Sapto Suryo Subiantoro. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Di Kota Banjarmasin), At-Tadbir: *Jurnal Ilmiah Manajemen* 4(1), 27 – 39
- Chulaifi I.M, Setyowati E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah dan Hajipada PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya. *Jurnal Penelitian LPPM UNTAG Surabaya* 3(1), 40-54.

- Damayanti dan Wahyono. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening, *Management Analysis Journal*, 4(3), 236-251.
- Fasochah, & Hartono. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 20(34), 1–14.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardati, Ratna Nikin. (2021). Pengaruh Kinerja Driver dan Fasilitas Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Gojek Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 15(1).
- Haryono., Endang Wahyuni, Rr. dan Darunanto, Danang. (2016). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. DMS Tour and Travel. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik* 2(2).
- Hasan Beyari. (2020). The Role Of Trust And Its Impacts On Consumer Satisfaction In The Context Of Social Commerce. *Journal of Research on Business and Social Science* 3(9), 1-21.
- Idham Cholid. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Tiket Garuda di PT. Totogasono Sekawan Samarinda tahun 2016). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 12(1).
- Leninkumar . (2016). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty . *European Journal of Business and Management* 8(33), 44-39
- Mawey T.C, Tumbel L, Ogi I.W.J. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA* 6(3).
- Nirsetyo Wahdi. (2021). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Marketplace Tokopedia, *Jurnal Jaem* 1(2), 49-56.
- Pramono, Yusuf dan Triwiyadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu Kerjo), *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13, 143 –152.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A, (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shoppe menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12-31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>.
- Pranitasari, D., Sihotang, S., Prastuti, D., Hermastuti, P., Soadah, E. S., & Harini, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi. *Jurnal Visionida*, 8(1), 34-49.
- Rawis Richard.R.S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Novotel Manado). *Jurnal Ilmiah*

Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi 7.

- Santoso, Ester. (2018). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus: Klinik UKSW. Vol (7) 10.35799/dc.7.2.2018.20613
- Siregar, Shinta Devi dan Hery Suliantoro. (2018). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Wifi.id Dengan Metode Service Quality. *Industrial Engineering Online Journal* 7(4).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanto dan Pantja. (2017). Effect of Trust, Satisfaction, and Commitment on Customer Loyalty at The Alfamart Retail in Surabaya, East Java-Indonesia. *International Conference of Irganizational Innovation* 131, 32-37
- Sutrisno. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan serta Citra Koperasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*.
- Syahputri, D. P. (2019) . Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam. *Journal of Management Science (JMAS)* 2 (4), 102-107.
- Trianah,L., Pranitasari, D., & Zahrani Marichs, S. (2017) . Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01). 105-122. <https://doi.org/10.36406/jemi.v26i01.201>.
- Trianah,L., Pranitasari, D., & Rahmasari, T. E. (2017). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. (Studi Kasus pada Soerabi Bandung Enhaii cabang Rawamangun). *Media Studi Ekonomi*, 20(1).
- Victor, S., Jorie, R.J., dan Sumaraw, J.S.B. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen PT.Bank BCA Tbk. di Manado. *Jurnal EMBA*.
- Yuda, I.G.H., Suartina, I.W. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Dupa Bali Shanti di Gianyar. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 2(3), 697-706.