

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan di Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 1–7.
- Anggraini, F. (2020), Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 08, 86–94. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jupe/article/view/36354>.
- Anwar, I., & Satrio, B. (2015). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).
- Aprilla, I. W., & Amalia, S. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1611>.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian. In Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka.
- Atmaja, K. V. W., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 12. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039>
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Square approach for structural equation modeling. In George A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methodsfor Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates.
- Christina, W. (2013). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Desty, R. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel. p. Vol 3.
- Erwinda, A., & Murwatiningsih. (2017). Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*. 6(3). 2-10. <http://maj.unnes.ac.id>.

- Fauziah, S., & Karneli, O. (2016). *Pengaruh brand trust dan brand equity terhadap loyalitas konsumen pada produk kosmetik Wardah (Survey konsumen pada PT. Paragon Technology and Innovation Cabang Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Riau University).*
- Ferdinand, A. (2005). *Structural Equation Modeling*. Semarang: BP UNDIP.
- Fornell, C. (1992). "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience", *Journal of Marketing*, Vol. 56 (January), pp. 6-21
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Model (SmartPLS) versi 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS), Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program Smartpls 3.0 untuk penelitian bisnis*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Cetakan Kedua*. Yogyakarta. CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Indahsari, W. (2014). *E-Journal Graduate Unpar Part A: Economics E-Journal Graduate Unpar Part A: Economics. E-Journal Graduate Unpar, 1(2), 211–232.*
- Irawan, D Handi. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GPPress.
- Jogiyanto. (2011). *Konsep dan aplikasi structural equation modeling (SEM) berbasis varian dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YPKN Yogyakarta.

- Karundeng, Feibe Permatasari. (2013). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan mawar sharron wanea manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 639–647.
- Kotler, P. (2013). Marketing. In *9th ed. Frenchs Forest, NSW*. Pearson Australia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Principles of Marketing. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management, 14th ed. Upper Saddle River. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *15th Edition New Jersey*. Pearson Pretice Hall Inc.
- Kristian, R. D., & Sugiharto, D. S. (2018). *Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Fiber Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening*. 5(2), 1–7.
- Noor. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol.64, Spring , 12-40.
- Ratnasari, S., Suleeman, J., Psikologi, F., & Indonesia, U. (2017). *PERBEDAAN REGULASI EMOSI PEREMPUAN DAN LAKI-LAKI*. 15(01), 35–46. <https://doi.org/10.7454/jps.2017.4>
- Samantha, R., & Almalik, D. (2019), Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dongle Internet Di 3 Store Semarang. *Tjyybjb. Ac. Cn*, 3(2), 58–66. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Sekaran, U. (2014). Research Methods For Business. Jakarta: Salemba Empat.
- Shopiah, & Sangadji, E. M. (2013). Perilaku Konsumen Edisi-1. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Solimun. (2012). Pemodelan Struktural Generalized Structured Component Analysis GSCA. *Disampaikan pada Diklat Aplikasi Multivariat: GSCA*. Fakultas MIPA Universitas Brawijaya. Tanggal 17-18 Maret 2012.
- Sudirman, C., Sherly., Butarbutar, M., Nababan, T. S., & Puspitasari, D. (2020). Customer Loyalty Of Gojek Users Viewed From The Aspects Of Service Quality And Consumer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol 8. No. 1, Maret 2020 (63-73).

- Sugandini, D. (2018). *Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industry Perhotelan* (Studi Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, E. Y. (2014). DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE Tahun 2014. *Diponegoro Journal of Social and Political Science*, 10, 1–10.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Zethaml, A. V., & Bitner, M. J. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition*. America: Mc Graw Hill.