

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyn, R. R. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). *Diponegoro Jurnal Ekonomika & Bisnis*.
- Ahdyanugroho, R. D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Jasa Kebersihan King Clean di D.I. Yogyakarta). *Repository Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. *ABAC Journal*.
- Andoyo, A. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UMY). *Repository Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Caruana, A. (2002). *Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. *European Journal of Marketing*.
- Cornelia, E. S., & Kartika, E. W. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Iskandar, P., & Wijaksana, T. I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi Pt. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management*.
- Kassim, N., & Abdullah, N. A. (2009). *The Effects Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction, Trust, And Loyalty In E-Commerce Settings*. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan

Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Sofyan, I. L., dkk. (2013). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Social And Politic*.

Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, Dan *Price* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran YUNG HO Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA*.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Wicaksono, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang). *Diponegoro Jurnal Ekonomika & Bisnis*.

Widyaningtyas, R. (2010). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang). *Diponegoro Jurnal Ekonomika & Bisnis*.