

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Yesi Triyuliarilita dan Safitri, Koko. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Cafe Hangout Di Sampit. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.7 (4) Hal 25-28.
- Aregawi dan Zeithml, (2018). Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Studi Kajian Teoritis). Terdapat Dari Ulil Albab: *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.1 (3) Hal 507.
- Bungatang,.B dan Raynel, R.(2021). *The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*.1 (2) 143.
- Firmansyah,Goeth dan Davis, (2019). Analisis Pengaruh Promosi Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs E-commerce Zalora di Jakarta Tersedia Dari: *Busines Management Analysis Journal (BMAJ)*.4 (2) Hal 203-207.
- Ghozali, (2018).Validitas dan Realibilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja.Tersedia Dari: Aliansi, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.1 (4) Hal 53.
- Kotler dan Kaller, (2021). Analisis Prilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk Pada CV. Syabani di Pusat Pasar Medan. Tersedia Dari : *Jurnal Bisnis Corporate*.7 (2) Hal 33.
- Kotler, (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima. Tersedia Dari: *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.4 (2) Hal 164.
- Kotler, (2021). Pengaruh Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. Tersedia Dari: *Jurnal Economina*..2 (3) Hal 729.
- Likumahwa ,Fervin Mayos dan Oktaviyana. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Dinamis*.17 (2) Hal 89-91.
- Lupiyoadi, dan Sulistyowati, (2018). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. Tersedia Dari Oikos-Nomos: *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*.5 (3) Hal 56.
- Lusiana, (2020). Pengaruh Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan Responsiveness Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. Tersedia Dari: *Jurnal Economina*..2 (3) Hal 529.

- Nguyen, Do Thanh,Pham,Van Thand,Tran,Dung Manh, (2020). *Impact of Service Quality, Customer Satisfacation and Switching Cost On Customer Loyalty*.Jurnal of Asian Finance, Economics and Business.7 (8) Hal 395-405.
- Sugiyono, (2020). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Perangkat Desa. Tersedia Dari : *Jurnal Manajemen*.13 (2) Hal 233.
- Sugiyono, (2020). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian Dari : *Jurnal Pilar : Jurnal kajian islam kontenporer*.14 (1) Hal 21.
- Sugiyono, (2020). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi.Tersedia Dari: *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*.3 (2) Hal 211.
- Sudaryono, (2021). Analisis Prilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk Pada CV. Syabani di Pusat Pasar Medan. Tersedia Dari : *Jurnal Bisnis Corporate*.8 (2) Hal 40-41.
- Sumarwan, (2015). Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Studi Kajian Teoritis). Terdapat Dari Ulil Albab: *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.13 (3) Hal 50-51.
- Susanto, Andi Heru. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Usaha Kuliner Jakarta).*Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*.14 (5) Hal 23.
- Suparman, Ade, Mariane, ine dan Dahliane, Alvina.(2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toserba Griya Subang. *Skripsi universitas Bandung* 4 (1) Hal 105.
- Sabila, Assauri, Elliza dan Nurainun.(2022). *The Effect Of Online Service Quality On Berrybenka Ecommerce Customer Satisfacition. International Jurnal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET)*. 14 (5) Hal 123.
- Tjiptono dan Diana. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. Tersedia Dari Oikos-Nomos: *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*.5 (1) Hal 80.
- Philip dan Kotler, (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan niai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima. Tersedia Dari: *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.4 (2) Hal 159.
- Wirapraja A, Aribowo H dan Setyoadi,E T. (2022). *The Influence of E-Service Quality, and Cutomer Statisfaction On Go-Send Cutomer Loyalty In Surabaya. Indonesian Journal of Information Systems*. 3 (2) Hal 28.
- Yulian,Emil Asadel .(2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Apilkasi Go-Food Di Kota Jakarta. *Jurnal Manajemen Dewantara Edisi*.6 (1) Hal 35-44.