

Daftar pustaka

- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Hasra Hartina. (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Tatto Studio Yogyakarta. *Manajemen Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun*, 4, 9–15.
- Henriawan, D. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Copetition*, VI(2), 71–62.
- Hidayat, N. K., Bustaman, Y., & Hartono, Y. H. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Trust. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201222.037>
- Husada, F. R. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi pada Pelanggan Toko Kosmetik Aman Pekalongan. *Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dar*, 8(5), 55.
- Husodho, W. R. (2015). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun. *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 3(2). <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v3i2.667>
- Kualitas, P., Dan, P., Pelayanan, K., Loyalitas, T., & Melalui, P. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348–354. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8888>
- Kurniasih, N., Abdullah, T., & Akbar, M. (2017). The Effect Of Supervision, Environmental

- Work, Training And Learning Organization To The Managerial Effectiveness Of The Head Of High School Private. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 1(02), 123–135.
- Mustofa, A. T. S. L. dan S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16(3), 327–334.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90.
<https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rahmawati, R. (2014). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (Sebuah kajian terhadap bisnis makanan). *Teknobuga*, 1(1), 66–79.
<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/teknobuga/article/view/6404>
- Sembiring, I. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.
- Syafri, Edi; Endrizal, N. (2013). Grand Theory Consumer Decision Model Topik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang. *STIE KBP*, 1–16.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/spmgv>
- Wibisono, A., & , S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”*6(2), 32.
<https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>

Yamit, Z. (2020). Pengaruh SOP terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perusahaan Studi pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. *Uii Journal*.