

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Apiaty, Kamaludin. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Ghozali, I. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. 10th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kurniasih, Dedeh. 2021. *Kepuasan Konsumen*. ed. Achmad Rozi. Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Pandowo, Aditya. 2023. *Manajemen Pemasaran*. Pasuruan: CV. Basya Media Utama.
- Ramdan, Asep et al. 2023. *Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV. Haura Utama.
- Silalahi, Ulber. 2018. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2020. *Metodologi Penelitian*. ed. Pustaka Baru. Yogyakarta.

JURNAL

- Aris, Irnandha, and Agung Utama. 2019. "The Effect of Service Quality Toward Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of Land Lines Shipping Services (A Case Study of Satisfaction of Jne Hijrah Sagan Yogyakarta Area)." *Jurnal of Business and Management Sciences* 2(3): 2928–38.\
- Darwin, Steven, Yohanes Sondang, and et Al. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 2(1): 1–12.
- Özkan, Pınar, Seda Süer, İstem Köymen Keser, and İpek Deveci Kocakoç. 2020. "The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: The Mediation of Perceived Value of Services, Corporate Image, and Corporate Reputation." *International Journal of Bank Marketing* 38(2): 384–405.
- Putri, Yulia Larasati, and Hardi Utomo. 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.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. 2020. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna

Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru).” *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3(1): 131–43.

Sheng, Tianxiang, and Chunlin Liu. (2010). *An Empirical Study on the Effect of E-Service Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty*. *Nankai Business Review International* 1(3): 273–83.

Tiong, Piter. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Primagum Sejati di Makassar*. *Journal Of Management & Business* 1(2): 176–204.

SKRIPSI

Ummah, Nanda. (2019). *Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Kosmetik Wardah*. Skripsi pada Universitas Jember: tidak dipublikasikan.