

DAFTAR PUSTAKA

- Adullah, M. (2014). *Manajemen Bisnis Syariah* (B. R. Hakim (ed.)). Aswaja Pressindo.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1653.
- Aji, S. N. (2021). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG BUS PO. SUDIRO TUNGGAL JAYA (STUDI KASUS PADA PO. SUDIRO TUNGGAL JAYA RUTE MAGETAN-JAKARTA)*. UNIMAR AMNI SEMARANG.
- Andespa, R. (2017). *Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Desain Produk Harapan Pelanggan*. 0761, 143–153.
- Anwari, A. I. (2018). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Faktor Mediator dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Pelanggan PO Harapan Jaya di Terminal Pulogebang)*. Universitas Yarsi.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7.
- Audistiana, A., Widiana, M. E., & Negoro, B. K. (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Delta

- Fishing Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3(3), 26–38.
- Basir, M., Modding, B., Kamase, J., & Hasan, S. (2015). Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 4(6), 1–6.
- Bismo dkk. (2018). *The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Study of Grabcar Services in Jakarta*. 26(April).
- D. Fatihudin, & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa*.
- Ghozali, I. (2014). *Partial Least Squares: Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan WarPLS 4.0, Edisi 2*. Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarPLS 5.0*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, & Latan. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.1 Untuk Penelitian Empiris, Edisi 2*. Badan Penerbit Undip.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2005). *Business 8th Edition*. Pearson College Div; 8th edition (February 25, 2005).
- Hia, Y. dewita. (2017). *Journal of Economic and Economic Education* Vol . 5 No . 1 (58 - 67) DI D ' LADIES PADANG PENDAHULUAN Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat , senam merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan Senam dilakukan un.

Journal of Economic and Economic Education, 5, 58–67.

I.K.Sihombing, & I.S.Dewi. (2019). *Pemasaran dan Manajemen Pasar Sebuah Analisis Perspektif Terhadap Minat Beli dan Kepuasan Konsumen*.

Deepublish (CV Budi Utama).

Jaya, S. (2018). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN GEPREK BENSU DI BANDAR LAMPUNG*. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

Kiswara, A. E. P. (2019). Pengaruh Service Quality , Trust , dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass. *Pengaruh Service Quality.... 831 Jurnal EMBA*, 7(1), 831–840.

Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 42–50. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2315>

Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12), 1–17.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3143>

Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.

Michelle, & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee and Cantina.

Jurnal Agro, 7(1).

Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38.

<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>

Muttaqin, A. (2006). *Analisis Pengaruh Tarif, Citra Perusahaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Po. Coyo Jurusan Semarang-Tegal (Cabang Semarang)*. Universitas Negeri Semarang.

Nazifah, N. (2015). Pengaruh Merek (Brand) Syari'ah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Pekan Baru Menurut Perspektif Islam. *Manajemen*, 2.

Nila, A. (2021). *PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DUA COFFEE FATMAWATI*. STIE Jakarta.

Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23.
<https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>

Ohly, V. K. L., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pt Jumbo Swalayan Manado. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1–10.

INTERNET DI KECAMATAN GAJAHMUNGKUR SEMARANG. Universitas Negeri Semarang.

Rahmawati, A. S., & Dewi, R. P. (2020). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. *PENGARUH PENGGUNAAN PASTA LABU KUNING (Cucurbita Moschata) UNTUK SUBSTITUSI TEPUNG TERIGU DENGAN PENAMBAHAN TEPUNG ANGKAK DALAM PEMBUATAN MIE KERING*, 274–282.

Rangkuti, A. A. (2017). *statistika inferensial untuk psikolog dan pendidikan*. KENCANA.

Rimawan et al. (2017). The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7), 2330–2336. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.29557.93925>

Sangadji, E. M., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. Andi.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method for Business : A Skill-Building Approach (Seventh Edition)*.

Setyawati, V. (2017). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAPKEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SUTRAWABANDAR LAMPUNG*. Universitas Lampung.

Sholihin, M. dan D. R. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WrPLS 3.0*. ANDI.

Silvana, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*

Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. IIB Darmajaya.

- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The influence of Service Quality and Customer Trust toward Customer Loyalty: The role of customer satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 12(3), 639–654.
<https://doi.org/10.18421/IJQR12.03-06>
- Sofyan et al. (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*, 1–12.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38.
<https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Subagio, A. (2010). *Marketing In Bussiness*. Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Cv. Alfabeta.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>

Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46–52. <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip dan Penelitian*. ANDI.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andy.

Tjiptono, & Fandy. (2000). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi.

Wicaksono, D. J. (2018). *Analisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen*. Universitas Sanata Dharma.

Yuliana, Y. (2018). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.a 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(2), 282–289. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v2i2.68>