

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Renandho Raditya, Edy Yulianto, dan M Kholid Mawardi. (2017), “Pengaruh Sikap, Faktor Pribadi, dan Faktor Sosial terhadap Keputusan Pembelian (Survey pada Konsumen Kartu Perdana SimPATI di GraPARI Malang)”, *Jurnal Administrasi dan Bisnis (JAB)*, Vol. 42, No. 1: 5.
- Adelina, Dara, dan M Ridha Siregar, (2019), “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Pemeditasi pada Konsumen Restoran Canai Mamak KL di Banda Aceh”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 4, No. 1: 14.
- C. Mowen, John. Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, edisi kelima jilid 1, Jakarta, Erlangga.
- Firatmadi, Agung, (2017), "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan" *Journal of Business Studies*, Vol. 2, No. 2: 26.
- Fernando, Michael. (2018), “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Lautan Berkat" *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 3, No. 5: 7.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Bagus. (2015), “Pengaruh Kualitas Produk dan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur TBK) Tanjung Morawa” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 15, No. 01: 18.
- Henriawan, Desan. (2015), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur), *Copetition*, Vol. 6, No. 2: 71-82.
- Hermawan, Haris. (2015), “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan, Kepuasan, dan Loyalitas Konsumen dalam Pembelian Roti Ceria di Jember" *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 01, No. 2: 19.
- <https://www.syariahbukopin.co.id/id/produk-dan-jasa>.

- Indrajaya, Muhamad Herman, Aziz Fathoni, dan Maria Magdalena Minarsih. (2016). "Pengaruh Budaya Kaizen terhadap Kinerja Karyawan dengan *Self Efficacy* sebagai Variabel Moderating (Study in PT. Djarum Unit SKT Kradenan Kudus)" *Journal of Management*, Vol. 2, No. 2: 20.
- Kara, Muslimin, dan Rika Dwi Ayu Parmitasari. (2019). "Bauran Pemasaran Jasa dan Tingkat Hunian pada Hotel Al-Badar Syariah" *LAA MAISYIR*, Vol. 6, No. 1: 20.
- Kartika, Endo W. (2016), "Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen: Persepsi Masyarakat Surabaya terhadap Restoran Jepang di Kota Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 9, No. 2: 71-77.
- Kishada, Zeyad M EM, dan Norailis Ab Wahab. (2015), "Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking" *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 6, No. 11: 10.
- Kotler, Philip., 2000, Manajemen Pemasaran. Jilid I, Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler, Philip., 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, Jakarta, PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi duabelas jilid 1, Jakarta, PT. Indeks.
- Kurniawan, Albert, 2014, Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0), edisi pertama jilid 1, Bandung, Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Edisi pertama, Jakarta, Salemba Empat.
- Maskur, Muhammad, dan Nurul Qomariah. (2016), "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)" *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 6, No. 2: 10.
- Muryani, Sri, Patricia Dhiana Paramita, dan Azis Fathoni. (2016), "Pengaruh Pengalaman Kerja, Pengawasan Kerja, dan Spesialisasi Kerja terhadap Pemahaman Beban Kerja dengan Pemafaatan Teknologi Informasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Pasar Kota Semarang)" *Journal Of Management*, Vol. 2, No. 2: 18.
- Narimawati, Umi, 2010, Metodologi Penelitian: Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi, Jakarta, Genesis.

- Neyfa, Bella Chintya, dan Dony Tamara. (2016), "Perancangan Aplikasi *E-Canteen* Berbasis Android dengan Menggunakan Metode *Object Oriented Analysis & Design (OOAD)*" *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, Vol. 20, No. 1: 10.
- Rafiz, Fadhil Mochammed, Zainul Arifin, dan Kadarisman Hidayat. (2016), "Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Daihatsu (Studi pada Konsumen Kendaraan Daihatsu di PT. Jolo Abadi)" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 39, No. 2: 7.
- Riyoko, Endie. (2019), "Pengaruh Permainan Sepakbola terhadap Peningkatan Kebugaran Jasmani" *Jurnal Olympia*, Vol. 1, No. 1: 29–35. <https://doi.org/10.33557/jurnalolympia.v1i1.294>.
- Saidani, Basrah, Lisa Monita Lusiana, dan Shandy Aditya. (2019), "Analisis Pengaruh Kualitas *Website* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee" *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 10, No. 2: 20.
- Sanjaya, Untung dan Klemens Wedanaji Prasatyo. (2016), "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Penonton untuk Menonton Film" *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 18, No. 1: 6.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Suryani, Siti, dan Sylvia Sari Rosalina. (2019), "Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust*, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderating" *Journal of Business Studies*, Vol. 04, No. 1: 13.
- Syakur, Abd. (2018). "Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya" Vol. 2, No. 8: 9.
- Tambunan, Anggiat Parluhutan. (2018), "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Sebuah Bank Daerah di Kota Medan)" *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, Vol. 01, No. 01: 8.
- Wicaksana, Thomas Aditya, Suharyono, dan Kadarisman Hidayat. (2018), "Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Sepeda Motor Merek Honda Beat di Sarana Kartika Motor Kabupaten Malang)" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 63, No. 1: 8.

Widayati, Ratna, dan Muhamad Rahman. (2019), "Aktivitas Pemasaran Produk Tabungan pada PT. BPR Rangkaian Denai Payakumbuh Barat" Preprint. Open Science Framework. <https://doi.org/10.31219/osf.io/3z7p6>.

Wiyono, 2011, *Merancang Penelitian Bisnis*, edisi pertama jilid 1, Yogyakarta, STIM YKPN Yogyakarta.