

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Dita Putri. 2016. "PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 37 (1): 171–77. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/1445/1824>.
- Deddy Rakhmad Hidayat, and Muhammad Riza Firdaus. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya)." *Wawasan Manajemen* 2 (3): 237–49.
- Haryanto, Resty Avita. 2013. "Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™TMS Manado." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1 (4): 1465–73. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2923>.
- Normasari, S. 2013. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 6 (2): 77767.
- Putri, Yulia Larasati, and Hardi Utomo. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa)." *Among Makarti* 10 (19): 70–90.
- Rasyid, Harun Al. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis* 1 (2): 210–23. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>.
- Safitri, Erwina, Mintarti Rahayu, and Nur Khusniyah Indrawati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang]." *Ekonomi Bisnis* 21 (1): 90–104.
- Sapitri, Eka, Sampurno Sampurno, and Iha Hayani. 2020. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi* 4 (2): 231–40. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.150>.
- 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 SI Universitas Brawijaya* 15 (1): 84504.

Tjahjaningsih, Endang. 2013. “Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang).” *Media Ekonomi Dan Manajemen* 28 (2): 13–27.