DAFTAR REFERENSI

Achmad Supriyanto, Bambang Budi Wiyono & Burhanuddin Burhanuddin | (2021) Effects of *Service Quality* and *Customer Satisfaction* on loyalty of bank customers, Cogent Business & Management, 8:1, 1937847, DOI: 10.1080/23311975.2021.1937847

Adnan, A. (2019). The Effect of Product Quality, Brand Image, Price, and Advertising on Purchase Decision and its Impact on *Customer Loyalty* of Morinaga Milk in Aceh. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, *9*(4), 234-249.

Adnan, A. (2020). *Analisis Lingkungan Bisnis (Reformulasi dan Rekayasa Ulang Strategi Bisnis).*

Adnan, A. (2021). Pengaruh Atmosfer Cafe, Kualitas Produk dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen pada Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, *10*(2), 49-56.

Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *JIMEA (Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi)*, 1653-1664.

Aini, T. N. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Customer Loyality dengan Komitmen sebagai Variable Intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 88-98.

Aini, TN (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening. *Akuntansi Manajemen Bisnis Kewirausahaan (E-BISMA)*, 88-98.

Aini, Z. (2018*). Pengaruh Service Quality dan Customer Trust terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya pada Customer Loyalty Perbankan Syariah.*

_____. (2019). *Pengaruh Service Quality dan Customer Trust terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya pada Customer Loyalty Perbankan Syariah.*

Aisyah, S. N. (2023). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa J&T Express Cabang Pecangaan Ditinjau dalam Perspektif Islam* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

Al-ansi, A., Olya, H. G. T., & Han, H. (2018). International Journal of Hospitality Management Effect of general risk on *Customer Trust*, satisfaction, and Recommendation Intention for halal food. *International Journal of Hospitality Management*, September, 0–1.

Alma, B. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.

Arianty, N. (2015). Pengaruh Service Quality dan Kualitas Produk terhadap Costumer Satisfaction Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, *16*(2), 68–81. https://doi.org/10.30596/jimb.v16i2.958

Askari, N., Rodhiyah, R., & Ngatno, N. (2017). Pengaruh *Service Quality* Terhadap Customer Loyality Melalui Costumer Satisfaction (Bagian Service Pt. Nasmoco Gombel Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *4*(1), 243–252.

Askari, N., Rodhiyah, R., & Ngatno, N. (2018). Pengaruh *Service Quality* Terhadap Customer Loyality Melalui Costumer Satisfaction (Bagian Service Pt. Nasmoco Gombel Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *4*(1), 243–252.

Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Azhar, M. E., & Jufrizen, J. (2017). The analysis of the tourist loyalty determinant in the area of toba lake. *International Journal of Recent Scientific Research*, *8*(10), 20826–20832.

Azhar, M. E., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Sari, M. (2018). The Role Of Marketing Mix And *Service Quality* On Tourist Satisfaction And Loyalty At Samosir. *Journal Of Tourism*, *26*.

Bachri, N. (2018). Customer Behavior in Islamic Banking Industry. *Jurnal Visioner & Strategis*, *6*(2).

Chusnul Rofiah. 2017. *Service Quality* dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan di bank muamalat jombang (Onli ne)https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/download/84/ pdf_ (Diakses pada 1 juni 2023)

Elciano, A. B., Atmaja, D. R., Rojuaniah, R., Hafidz, I. L. H., & Trianda, F. (2023). Pengaruh Faktor Kualitas Layanan Aplikasi J&T Express terhadap Kepuasan Pelanggan, Niat Beli, dan Pembelian Aktual. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 844-851.

Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. CV. Qiara Media.

Foster. B. (2020). Pengaruh Servqual terhadap Costumer Satisfaction yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna E-Wallet (OVO). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, *14*(1), 48–56.

Griffin, Jill. 2017. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Airlangga, Jakarta.

Gultom, D. K., & Jufrizen, J. (2017). Nilai Nilai Islam sebagai Variabel Moderating pada Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Swasta di Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Maksitek*, *1*(1), 35–47.

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using R: A workbook* (p. 197). Springer Nature.

Hariyono, T. A. (2022). Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Costumer Satisfaction pada Ketupat Kandangan di Banjarmasin. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, *23*(1)..

Harmawan, R. A., & Farida, I. (2017). Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen pada Sentral Swalayan di Kabupaten Kendal. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro. Semarang*.

Hernando, R. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Struktur Inisiasi, Objektif Diagnostik dan Objektif Interaktif terhadap Kejelasan Tujuan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, *18*(2), 113-120.

Hsu, M., Chang, C., & Chuang, L. (2015). Understanding the determinants of online repeat purchase intention and moderating role of habit : The case of online group-buying in. *International Journal of Information Management*, 35(1), 45–56.

Irawan, Y. (2019). Sistem Informasi Pemasaran Busana Syarâ€™ i dengan Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, *2*(1), 1-9.

Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-*Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* pada Toko On Line Buka Lapak. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, *3*(2), 128-136.

Iskandar, D., & Nasution, I. B. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan *Service Quality* terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus pada Mahasiswa/i FEB UMSU). *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, *1*(1), 28–137. https://doi.org/10.30596/snk.v1i1.3590

Juliandi, A. (2018). *Structural Equatuion Model Based Partial Least Square (SEM- PLS): Menggunakan SmartPLS*. Universitas Batam, Batam.

Karin Boonlertvanich, (2019), *Service Quality*, satisfaction, *Customer Trust*, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 37 Issue: 1, pp.278-302, https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021

Kelana, S., Oktaviani, A., & Nurfalah, R. (2021). Metode Analytical Hierarchy Process dalam Pemilihan Jasa Ekspedisi pada Masa Pandemi. *SPEED-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, *13*(4).

Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). Prediksi customer experience dan Service Quality terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction sebagai variabel mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, *5*(1), 191-204.

Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran 1, Edisi Keduabelas*. PT.Indeks, Jakarta.

Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.

_____. (2010). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhalindo, Jakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* Edisi 1 Alih Bahasa: Bob Sabran. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12Jilid 1.* Jakarta: Indeks-Prentice Hall

Kotler, Philip, & Amstrong, Gery, (2003), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 9, New JerseyKotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat,Jakarta.

Kukuh Familiar, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan *Service Quality* terhadap Customer Loyality melalui Costumer Satisfaction. *Management Analysis Journal*, *4*(4), 348–354. https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8888

Latief, A., Rosalina, D., & Apiska, D. (2019). Analisis Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, *1*(3), 127-131.

Lestari, A. D., & Hidayat, I. (2019). Pengaruh *Service Quality*, harga, dan kepercayaan terhadap Costumer Satisfaction pada PT. Globat Jet Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, *8*(7).

Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Customer Loyality dengan Costumer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *54*(1), 74–81.

Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Customer Loyality dengan Costumer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *54*(1), 74–81.

Lie, D., Sudirman, A., Efendi, E., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of *Service Quality*, price and consumer *Customer Trust* on consumer loyalty. International Journal of Scientific and Technology Research, 8(8), 421–428.

Lupiyoadi. R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

_____. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

Myo, Y. N., Khalifa, G. S. A., & Aye, T. T. (2019). The Impact of *Service Quality* on *Customer Loyalty* of Myanmar Hospitality Industry: The Mediating Role of *Customer Satisfaction*. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 3(3), 2590–3748.

Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2017). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, *5*(5).

Ogbeibu, S., Emelifeonwu, J., Senadjki, A., Gaskin, J., & Kaivo-oja, J. (2020). Technological turbulence and greening of team creativity, product innovation, and human resource management: Implications for sustainability. *Journal of Cleaner Production*, *244*, 118703.

Olson, P., Landeau, M., & Reynolds, E. (2018). Outer core stratification from the high latitude structure of the geomagnetic field. *Frontiers in Earth Science*, *6*, 140.

Panigrahi, S. K., Azizan, N. A., & Khan, M. W. A. (2018). Investigating the empirical relationship between Service Quality, Customer Trust, satisfaction, and intention of customers purchasing life insurance products. *Indian Journal of Marketing*, 48(1), 28–46

Peter. J. P., & Jerry C.O. (2013). *Perilaku Pelanggan dan Strategi Pemasaran*. Salemba Empat, Jakarta.

Rafika Dwi, L. (2019). *Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Berdasarkan Harga dan Diferensiasi Produk (Studi Kasus pada Pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji)* (Doctoral dissertation, Universitas Darma Persada).

Rivai, A. R., & Wahyudi, T. A. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Ersepsi Harga terhadap Customer Loyality dengan Kepercayaan dan Costumer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, *4*(1), 29-37.

Saputri, D., & Sugiarsih, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.

Sarah, Y., Putri Susanto, K., & Le Tjoe Linggadjaya, R. (2019). *Pengaruh Kepercayan dan Bauran Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada E-Commerce Traveloka*.

Sari, M., Prayogi, M. A., Jufrizen, J., & Nasution, M. I. (2020). Membangun Customer Loyality Berbasis E-*Service Quality* Dengan Mediasi Costumer Satisfaction (Studi pada Transportasi Online Grab-Car di Kota Medan). *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, *14*(1), 218–238.

Shafiq, A., Mostafiz, I., & Taniguchi, M. (2019). Using SERVQUAL to determine Generation Y ' s satisfaction towards hoteling industry in Malaysia. *Journal of Tourism Futures* Vol. 5 Issue: 1, pp.62-74.

Shamsudin, M. F., Yazid, M. F. M., Hasan, S., & Kadir, B. (2020). Review on *Service Quality* in fast food restaurant. *Customer Satisfaction* as mediator.

Sopiah, S., & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Andi, Yogyakarta.

Subagio, H., & Saputra, R. (2017). Pengaruh perceived Service Quality, perceived value, satisfaction dan image terhadap Customer Loyalty (studi kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, *7*(1), 42-52.

Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017). Pengaruh Service Quality, marketing mix dan kepuasan mahasiswa terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, *13*(1), 1-15.

Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* PT. Alfabet, Bandung.

Sumarno, S. (2017). Studi Mengenai Keputusan Pembelian Dengan Pendekatan Service Encounter, Service Convenience Dan Product Knowledge Yang Dimediasi Oleh Purchase Intention Pada Bengkel PT.Astra Internasional Daihatsu Sales Operation Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, *15*(2), 93–106.

Sunarto. (2016). *Manajemen Pemasaran 2*. Akademi Perusahaan YKPN, Yogyakarta.

Thamrin. A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo, Jakarta.

Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing.*

Wickramasinghe, V. De Zoyza, N. (2008). *Gender, Age and Marital Status as Predictors of Managerial Competency Needs: Empirical Evidence From a Sri Lankan Telecommunication Service Provider Wickramasinghe,*. *23*, 337–354. https://doi.org/10.1108/17542410810887365

Wijono, S. (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana.

Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. Computers in Human Behavior, 83, 64–72.

Zulkarnaen, T. (2013). Pengaruh Pelayanan terhadap Costumer Satisfaction pada Baitul Qiradh Aceh Utara. *Jurnal Ekonomika*, *4*(8).

Zulkarnaen, T., & Bachri, N. (2017). Model City Marketing dengan Pendekatan Anholht Nation Brand Hexagon di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, *6*(1).