

## DAFTAR PUSTAKA

Ampriyanti, N. M., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2016). Pengaruh tax avoidance jangka panjang terhadap nilai perusahaan dengan karakter eksekutif sebagai variabel pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 2231-2259.

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2).

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2).

Budiman, B. (2016). Evaluasi Bauran Promosi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Claine.

Fauziah, L., & Syahputra, S. (2018). Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 5(1).

Ghozali, Imam. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 23. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handriana, T. (2016). The Role of Relationship Marketing in Small and Medium Enterprises (SMEs). *Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management)*, 48.

Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2016). The mediating role of perceived value on the relationship between service quality and customer satisfaction: Evidence from Indonesian airline passengers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 388-395.

Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). MS-QUAL: Mobile Service Quality Measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*.

Husein, Umar. 2000. Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka.

Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.

Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660-669.

Ismail, A., & Yunan, Y. M. (2016). Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *LogForum*, 12(4), 269-283.

Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250 – 269.

Juliyansi, M. F., & Suryawardani, B. (2019). Pengaruh Social Media Marketing Dan Customer Bonding Terhadap Purchase Intention Pada Tunas Daihatsu Soekarno-Hatta Bandung Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Global Edition (Vol. 15E).

Lintang, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pacto Tour dan Travel Medan.

Millia, J. I. (2017). Impact of internet banking service quality on customer satisfaction. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22(1).

Panjaitan, J. E., & Yuliaty, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of

Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.

Puspitasari, A., & Rif'ah Dwi Astuti, K. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Keunggulan Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Fumigasi (Studi Kasus PT. Sucofindo Cabang Semarang). *Jurnal JOBS*, 3(1).

Puspitasari, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Properti Rumah Di Citraland Surabaya Periode 2013-2015. *Branchmarck*, 3(3).

Ramdani, A. F., Mustikasari, A., & Suryawardani, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Rajawali Nusindo Cab. Bandung Di Wilayah Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).

Ramdani, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Madrick Konveksi Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Perpustakaan).

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tulim, A., & Anggelia, S. (2018). Pengaruh Harga Jual Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Laris Sumut Makmur Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 2(1).

Wu, M. Y., & Tseng, L. H. (2015). Customer satisfaction and loyalty in an online shop: An experiential marketing perspective. *International Journal of Business and Management*, 10(1), 104.