

DAFTAR PUSTAKA

Bahrudin, Muhammad dan Zuhro, Siti. (2015). **Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan**. Vol 3. No 1

Ghozali, Imam. 2013. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, edisi ke-3.

Penerbit: Badan Penerbit Undip

Koes, Rekno. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan**. Skripsi Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.

Krisdayanti, Helisia. **Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang**, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN, 2017.

Lelan, Karen dan Balley, Keith. (2006). **Customer Service for Dummies**. Canada. Indianapolis

Nainggolan, Pranata. 2017. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Di JNE Kota Medan**. Skripsi Manajemen Pemasaran, Wilmar.

Sugiyono. 2014. **Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi**. Penerbit:Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Chandra , Gregorius (2012). **Pemasaran Strategik**, edisi:2, Penerbit: Andi

Rinanda, Novita. 2013. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada V Salon Jl. Osamaliki No. 78 Salatia)**. Jurnal Ekonomika dan Bisnis (Tidak Dipublikasikan)

Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,**

edisi:1, Penerbit: Andi

Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,**

edisi:1, Penerbit: Andi

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Penerbit: Alfabeta.

Bandung

Tjiptono, Fandy. (2018). **Pemasaran Jasa,** Penerbit: C.V Andi Offset

Irnandha, Aris. (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. Vol. 5,

No. 6 : 660-668

Komang, Ayu, Puspita, Dewi & I, Gusti,. Ayu, Ketut, Giantari. (2020). **The Role of Brand Image in Mediating the Influence of E-Wom and Celebrity Endoser on Purchase**

Intention. American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR).

Vol. 4. Page. 230

Thamnopoulos, Yanni. Tzetzis, George. Laios, Sakis. (2013). **The Impact of Service**

Quality of Public Sports Facilities on Citizens'Satisfaction Image, and Word-of-mouth

Intention. Vol 21.