

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. 2022. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*, 2(2), 1–6.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. 2023. Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Bovee & Thill. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Indeks.
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fadli, M., Augustin, J., & Zahara, F. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 76–88.
- Fahamsyah, D. 2018. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 189-196.
- Fitria & Siswanto. 2022. Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BMT Sidogiri Cabang Malang Kota). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 7(4), 1254-1268.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2019. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan*

Pelanggan. Jakarta: Erlangga.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Hidayat, & Permana. 2017. Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3(3), 349–363.
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. 2022. Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, 9(1), 7–18.
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 443–472.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip & K. L Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & K. L Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & K. L Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Menur Seta, P. 2014. Komunikasi PT. Kaha *Event Management* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Jakarta. Universitas Hidayatullah Jakarta.
- Najmudin, M., Widiyanto, A., Dwiwinarno, T., & Setyanta, B. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman “Kirimaja” Yogyakarta. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1(2) 61–70.
- Nugraha, D. A. 2019. Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Proceeding of Management*, 6(3), 6172–6179.

- Nugroho, D. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *Jurnal OE*, 7(2), 158–174.
- Pratama, K., & Ekowati, S. 2021. Pengaruh *Trust, Commitment, Communication* dan *Conflict Handling* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bni Syariah Kota Bengkulu. (*JEMS*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2(1), 30–42.
- Putri, S. A., & Salman. 2021. Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 8(2), 32–39.
- Putri, Y. L., & Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Riyadin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rohaeni, Heni & Marwa, N. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–218.
- Sambodo Rio Sasongko. 2021. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Setya Budi, A. D. A., Septiana, L., & Panji Mahendra, B. E. 2024. Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam Penelitian. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(01), 01–11.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. 2022. Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 51–58.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. 2020. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718–736.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sumariani, Ni Putu. 2022. Pengaruh Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Rakyat Mandiri Abiansema Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(1), 67-76.
- Susnita, T. A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84.
- Syaifulloh. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam. *JIM UPB*, 6(1), 116-125.
- Tambunan, A. P. 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nciho Sidikalang). *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 2(2), 1–14.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Tjiptono. 2019. *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Tumini, Bahri, M. S., & Sumiafandi, I. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Probolinggo. *Jurnal Ekonomi*, 16(1), 75–89.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pres.