

DAFTAR PUSTAKA

- Al Chalabi, H. S. A. dan Turan, A. (2017). *The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Service Loyalty: An Explanatory Study for Iraqi Private Banking Sector*. *Global Business and Management Research: An International Journal*.
- Anggraeni, D. P. dkk. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Benefiel, B. (2016, September 23). *whats-acceptable-churn-rate*. Retrieved from visible.vc/blog: <https://visible.vc/blog/whats-acceptable-churn-rate/>
- Delgado E, Munuera J.L.,. (2001). *Brand Trust In The Context Of Consumer Loyalty, European Journal Of Marketing*.
- Farooq, M. S. dkk. (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach*. *Journal of Air Transport Management* 67, 169-180.
- Hair, J. F. Jr., William, C. B., Banin, B. J., dan Anderson, R. E. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7th edition. Upper Saddle River- Prentice Hall. New Jersey.
- Hapsari, R. dkk. (2016). *The Impact Of Service Quality, Customer Engagement And Selected Marketing Constructs On Airline Passenger Loyalty*. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 21-40.
- Indirawati. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.

- Iqbal, M. M. dan Anura. (2016). *The Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: Mediating Role of Customer Trust*. Journal of Business Management and Economic Studies.
- Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Pedoman Pembinaan Badan Usaha Jasa Pengamanan*. (2018, 12 4). Retrieved from Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia: <https://kalsel.polri.go.id/perkap/2006/PERKAP%20NO%2017%20%20TH%202006%20BUJP.pdf>
- Key Guards Security . *Key Guards Security Profile*. (2018, 12 4). Retrieved from Key Guards Security Web Site: <https://www.keyguards.net>
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- Metrics, S. (2019). *churn*. Retrieved from saasmetrics.co: <https://saasmetrics.co/churn/>
- Murphy, L. (2019). *saas-churn-rate*. Retrieved from sixteenventures: <https://sixteenventures.com/saas-churn-rate>
- Priyatno, D. (2009). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17* . Yogyakarta: Andi.
- Putra, B. L. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Rolag Cafe Surabaya)*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor I.
- Putra, H. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. Diponegoro Journal Of Social And Political, 1-8.
- Riyanto, A. (2015). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Rumah Makan SSP)*.
- Sangadji E. M. dan Sopiha. (2013). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

- Saputra, F. I. (2013). *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 11 Nomor 3, 445-455.
- Soniawati, N. dan Abdullah, T. (2016). *Pengaruh Atmospheric Experiences Terhadap Loyalitas Pelanggan Di The Restaurant Padma Hotel Bandung*. Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal.
- Sudjana. (2002). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis & Mudah Dipahami*.
- Sujarweni dan Poly Endrayanto, P. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulibhavi, B. dan Shivashankar. (2017). *The Impact Of Brand Image On Customer's Loyalty Towards Private Label Brands: The Mediating Effect Of Satisfaction*. International Journal of Marketing & Financial Management, Volume 5, 43-50.
- Surachman, M. A. dan Azis, E. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Apotek Telkomedika Sendtot, Buah Batu, dan Gerlong)*. e-Proceeding of Management : Vol. 4, No.3.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Penerbit Andi.