

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Setiawan. (2016). The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using InternetBanking Service in Jambi.
- Desiyanti, Ni Luh. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh).
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Juliandi, Azuar. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Medan : M2000.
- Kotler, Philip, (2010). *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Octabriyantiningtyas, Dhyna. (2019). The Effect of Service Quality on T-Cash Customer Satisfaction using System Dynamics Framework
- Peter, J. Paul. (2011). Consumer Behavior: *Perilaku Customer dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Pereira, Daniel. (2016). Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Satisfaction* Dan *Customer Loyalty* Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste.
- Puriani, Dewa Ayu Putu Mega. (2017). Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Memilih Taksi Blue Bird Di Bali.
- Sangadji, Etta dan dr. Sopiah, 2013. *Perilaku Customer (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian)*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Sari, Rita Novita. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Produk Terhadap Kepuasan Customer Pada Giant Hypermarket Mall Samarinda Central Plaza di Samarinda.
- Sari, Sulva Widya. (2018). The Effect Of Service Quality On Customer Retention Through Commitment And Satisfaction As Mediation Variables In Java Eating Houses
- Setyowati, Erni. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan CitraMerek Terhadap Loyalitas Customer DenganKepuasan Customer Sebagai Variabel Pemediasi.
- Sundaram, Vijayanand. (2018). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business.
- Santoso, Singgih. 2010. Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16, PT Gramedia,Jakarta.
- Situmorang, Et al.2010. *Analisis Data Penelitian; Menggunakan Program SPSS*, Terbitan Pertama. USU Press, Medan.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2011, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.
- Tangguh, Ghali Galang. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Customer Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018).
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.Fokus Media. Bandung.
- Triton, P.B. 2010. SPSS 13.0. Terapan Riset Statistik Parametrik, Penerbit Andi, Yogyakarta.