

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, D., Handoko, B., & Hafas, H. R. (2021). Customer Retention: Switching Cost and Brand Trust Perspectives. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(4), 3552–3561.
- Andrianto, Y., & Santoso, S. (2019). International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding Effect of Service Quality Dimension and Marketing Mixed Dimension of Consumer Loyalty with Consumer Satisfaction as Mediation. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(5), 768–779.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermarket. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1–7. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>
- Burnham, T. A., Frels, J. K., & Mahajan, V. (2003). Consumer switching costs: A typology, antecedents, and consequences. *Academy of Marketing Science Journal Spring*.
- Ciputra, W., & Prasetya, W. (2020). Analisis Pengaruh E-Service Quality, Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Customer Behavioral Intention. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*, 1(2), 109. <https://doi.org/10.37535/103001220201>
- David, D. (2018). Pengaruh E-service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab. *Agora*, 6(2), 95–100.
- Firdha, S., Putri, A., & Marlina, N. (2021). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen. *Forum Ekonomi*, 23(3), 463–474.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, H. D. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Prioritas Bank Bca Kcp Jatibening. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal Dan Umkm*, 1(2), 30–43. Retrieved from <https://ibn.e-journal.id/index.php/JIBPU/article/view/112>

- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62.
- Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). Pengaruh Service Quality , Trust , dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass. *Pengaruh Service Quality.... 831 Jurnal EMBA*, 7(1), 831–840.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Marketing An Introduction, 12th Edition*. England: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, Edisi 15e*. USA: Pearson Education.
- Linardi, E. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer loyalty dengan Overall Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Di BCA Rungkut Surabaya. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. Retrieved from www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Sucofindo. *Journal of Business Administration*, 1(2), 232–243.
- MOLA, T. (2021). Bank Mandiri Perkenalkan Livin' by Mandiri. *Bisnis.Com*. Retrieved from <https://finansial.bisnis.com/read/20210308/90/1365135/bank-mandiri-perkenalkan-livin-by-mandiri>
- Muhammad, H., & Widiyanesti, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rock N' Roll Haircutting Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(2), 1296–1302.
- Nasution, D. H., & Rachmawati, I. (2017). The Influence Of Service Quality To Customer Satisfaction First Media Indonesia. *Proceeding Manajemen*, 4(3), 2332–2341.

- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Paradigma*, 13(01), 1–12.
- Puspitasari, I. (2019). Faktor Pengaruh Keputusan Berbelanja Warga Nahdliyin Di Mini Market Buana. *Jurnal Muslim Heritage*, 4(1), 111–123.
- Rismawati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bamboo Family Massage And Reflexiology Bandung. *Almana*, 1(2), 1–13.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel dan Apartemen. *Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Septiani, R., & Nurhadi, N. (2020). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 10(2), 249. <https://doi.org/10.12928/fokus.v10i2.2886>
- Setyawan, H., & Yani, T. E. (2017). Improving Customer Loyalty Through Service Quality and Customer Satisfaction (A Study Conducted at Yani Salon, Demak). *Economics and Business Solutions Journal*, 1(1), 65–74.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(1), 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Steve Engelhart Adolf Mokoagouw, James Massie, R. W. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Steve. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Vol*, 2(3), 241–258.
- Sudaryanto, C. W., & Astuti, S. R. T. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Abankirenk). *Dipenegoro Journal Of Management*, 6(1), 1–10.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksana, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Center Yogyakarta*. Universitas Sanata Dharma.

William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *EMBA*, 8(1), 1987–1996.

Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang). *Administrasi Bisnis*, 41(1).