

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- [2] J. Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- [3] R. L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*, New York: McGraw-Hill, 2010.
- [4] P. Kotler dan K. L. Keller, *Marketing Management*, Essex: Pearson Education Inc., 2012.
- [5] J. Griffin, *Customer Loyalty : How To Earn it, How Keep It*, Kentucky: McGraw Hill, 2010.
- [6] P. Kotler, *Marketing Insights from A to Z : 80 Concepts Every Manager Needs To Know*, Canada: John Wiley & Sons, Inc., 2003.
- [7] K. Ilieska, "Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management," *TEM Journal*, vol. 2, no. 4, pp. 327-331, 2013.
- [8] H. Š. Erjavec, T. Dmitrović dan P. P. Brzan, "Drivers Of Customer Satisfaction and Loyalty in Service Industries," *Journal of Business Economics and Management*, vol. 17, no. 5, pp. 810-823, 2016.
- [9] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2006.
- [10] R. Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid dua, Cetakan Keempat, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- [11] F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- [12] G. S. Sureshchandar, C. Rajendran dan T. J. Kamalanabhan, "Customer perceptions of service quality: A critique," *Total Quality Management*, vol. 12, no. 1, pp. 111-125, 2001.

- [13] I. Ghozali, dalam *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012.
- [14] U. Sekaran, *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- [15] N. Wahyuni, “Binus University: Quality Management Center,” 01 November 2014. [Online]. Available: <https://qmc.binus.ac.id/>. [Diakses 12 October 2020].
- [16] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- [17] A. Hidayat, “Statistikian : Penjelasan Tentang Uji Normalitas dan Metode Perhitungan,” 23 January 2013. [Online]. Available: <https://www.statistikian.com/>. [Diakses 12 October 2020].
- [18] D. Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, Bandung: PT Refika Aditama, 2016.
- [19] R. dan H. Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- [20] S. Raharjo, “SPSS Indonesia, Olah Data Statistik dengan SPSS : Cara Melakukan Uji Linearitas dengan Program SPSS,” 26 January 2019. [Online]. Available: <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-linearitas-dengan-program-spss.html>. [Diakses 14 October 2020].
- [21] S. Raharjo, “SPSS Indonesia, Olah Data Statistik dengan SPSS : Uji Multikolinearitas dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF SPSS,” 29 January 2019. [Online]. Available: <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>. [Diakses 14 October 2020].
- [22] S. Raharjo, “SPSS Indonesia, Olah Data Statistik dengan SPSS : Panduan Uji Heteroskedastisitas dengan Gambar Scatterplots SPSS,” 31 March 2017. [Online]. Available: <https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-heteroskedastisitas-scatterplots.html>. [Diakses 14 October 2020].

- [23] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [24] A. Hidayat, "Statistikian," 1 January 2018. [Online]. Available: <https://www.statistikian.com/>. [Diakses 9 March 2020].
- [25] F. A. Huda, "Fatkhan.web.id," 28 January 2018. [Online]. Available: <http://fatkhan.web.id/pengertian-dan-contoh-kasus-uji-regresi-linear-sederhana-dan-berganda/>. [Diakses 20 April 2020].
- [26] J. E. Panjaitan dan A. L. Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung," *DeReMa Jurnal Manajemen*, vol. 11, no. 2, pp. 265-289, 2016.
- [27] A. Hidayat, "Statistikian," 23 January 2013. [Online]. Available: <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html>. [Diakses 5 May 2020].
- [28] F. A. Huda, "Fatkhan.web.id," 21 March 2017. [Online]. Available: <http://fatkhan.web.id/koeffisien-determinasi-pada-regresi-linear/>. [Diakses 5 May 2020].
- [29] "sosiologis.com - referensi ilmu sosial di era digital," 5 April 2018. [Online]. Available: <http://sosiologis.com/variabel-bebas-dan-terikat>. [Diakses 6 May 2020].
- [30] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- [31] "JNE Express," [Online]. Available: <https://www.jne.co.id/id/>. [Diakses 7 March 2020].
- [32] N. D. Purwanti, S. dan D. Hardiningtyas, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. PLN (PERSERO) Rayon Malang Kota)," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, vol. 3, no. 2, pp. 244-255, 2015.

- [33] R. Hidayat, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri,” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 11, no. 1, pp. 59-72, 2009.
- [34] R. E. Kalalo, “Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store Manado,” *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 1, no. 4, pp. 1553-1561, 2013.
- [35] D. I. Setyaji dan D. D. N. M. , “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Semarang),” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 349-358, 2016.
- [36] S. Normasari, S. Kumadji dan A. Kusumawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan : Survei pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang,” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 6, no. 2, pp. 1-9, 2013.
- [37] Y. B. Andre, “Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Keinginan Pembelian Ulang, Studi Kasus di Universitas Bunda Mulia,” *Business & Management Journal Bunda Mulia*, vol. 5, no. 1, pp. 15-28, 2009.
- [38] H. R. Widodo, I. dan D. Wahid, “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen (Studi pada pengguna jasa ekspedisi PT. JNE Cabang Muara Bungo),” *Jurnal Administrasi dan Humaniora (JASIORA)*, vol. 3, no. 3, pp. 39-50, 2019.