

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Akbar, Lusiah, Djatmiko Noviantoro,. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online.” *Jurnal Ekonomi* 24 (2): 213. <https://doi.org/10.24912/je.v24i2.574>.
- Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 1 (1): 129–38.
- Alam, Ilham Kudratul, and Estu Mahanani. 2022. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan D’besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat” 19 (1): 111–22.
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 3(2), 1–15. Retrieved from <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/index>.
- Caroline, O., & Kuswoyo, C. (2013). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Hotel Zodiak di Kota Bandung". *Jurnal Manajemen Vol 12 No 2*.
- Damayanti, C. (2015). "Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Produk "Supermi" di Kecamatan Genuk Semarang)". Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Darwin, S., & Kunto, Y. (2014). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2 No 1*.
- Dhinata, D. M., & Kusumadewi, N. M. W. (2014). Peran Gender dalam Memoderasi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rama Krisna Oleh-Oleh Khas Bali. *E-Journal Manajemen Unud*, 3(8), 2363–2377. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/8667/7164>.
- Dick, and Basu. 1994. “Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework.” *Journal of the Academy of Marketing Science* 22: 99–113.
- Faradisa, Siti Diana, and Amin Sadiqin. 2021. “JURNAL EKONOMI , MANAJEMEN , BISNIS DAN SOSIAL Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*

(*Embiss*) 2 (1): 56–61.

- Fawzi, R. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelanggan Otentik Kopi Jogja)". Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Imanudin. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di PT. Citra Makmur Sejahtera." *Jurnal Indonesia Membangun* 20 (2): 54–63. <https://jurnal.inaba.ac.id/>.
- Irnandha, A. (2016). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)". Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta
- Kotler, P, and Armstrong. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi 15*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2016. *Marketing Management*. Harlow, Essex Pearson Education Limited.
- Kurniawati, Kezia, and Kartika Imasari Tjiptodjojo. 2015. "Peranan Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Manfaat Atribut Produk Simpati)." *Jurnal Manajemen* 14 (2): 165–74.
- Natalia. 2010. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Marcelio Speed Shop." *Skripsi*.
- Nurrofi, Akhmad. 2022. "Dampak Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Konsumen Pada Counter Tectona 2 Cell Purwodadi." *Jurnal Ilmiah Aset* 24 (1): 11–20. <https://doi.org/10.37470/1.24.1.196>.
- Magda, K. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada EL'S Coffee Kartini Bandar Lampung)". Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Putra, Ahmad Faisal Adi, Agus Hermani, and Widayanto Widayanto. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Indihome Di Jepara)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11 (3): 472–82. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35331>.
- Putro, S., Samuel, H., & Karina, R. (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol 2 No 1, 1-9.

- Rahmawaty. 2010. *Manajemen Pelayan Prima*.
- Saputri, Rini Sugiarsih Duki. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang Rini Sugiarsih Duki Saputri." *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10 (1): 46–53.
- Shartykarini, S., & Firdaus, M. R. 2016. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Di Banjarbaru)." *Ecopreneur*.12 1 (2): 45.
- Sola, K. I. (2017). "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Sakola Factory Outlet Jogja)". Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Sujarweni, V. (2014). "SPSS Untuk Penelitian". Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Syamsi. 2008. "Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 2, Desember 2008." *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan* 5 (4): 136–44.
- Tjiptono. dalam Budi . (2015). *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Abadi Pustaka
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- William, Stanton, J, (dalam Iskandar K. dan Andriyani W., 2014), *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Medika
- . 2007. *Strategi Pemasaran*. Kedua. Yogyakarta: ANDI.