

DAFTAR PUSTAKA

- Andalusi, R. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium 9.
- Aregawi, T. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty: (Experience From Dashen Bank Adigrat Area Branch). *International Journal Of Science And Research Vol. 7, No. 9* , 101-105.
- Ariyanti, W. P., & Hermawan, H. (2022). Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*.
- Budi, T., & Hartiningtyas, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Graha Air Minum Isi Ulang Tirta Segah Trenggalek melalui Kepuasan Pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 211-228.
- Budiarno. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *urnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*.
- Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.
- Dadi, K., & Guyub, N. (2021). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Traveloka di Kelapa Dua, Tangerang). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 1705-1722.
- Dani Agung Wicaksono. (2022). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 504-508.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Febriansyah, & Triputra, G. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol 7. No. 1.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. (2023). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 4.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Yoga Pratama.

- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: CV Alfabeta.
- Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSCA*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1-7.
- Juan L, & Yan L. (2009). Dimensions And Influencing Factors Of Customer Loyalty In The Intermittent Service Industry. *Journal Of Quantitative & Technical Economics Vol.3, No.1*, 63-78.
- Kohsuwan, P., & Thanbordeekij, P. (2019). *The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty*. Bangkok: Medical Service in Thailand.
- Kotler, & Armstrong. (2008). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing Management*. Oearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Chicago: Pearson.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 69-96.
- Leninkumar, V. (2016). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty. *European Journal of Business and Management*, 44-49.
- Lestari, N. E. (2020). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Waroeng Steak and Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 107-115.
- Lestari, N. E. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 107-115.
- Lestari, N. E. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina SaranaInformatika*, 107-115.

- Lestari, N. E. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 107=115.
- Lubis, A. Z., & Nahulae, L. L. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 25-28.
- Lupiyadi, R., & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marnovita. (2010). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, vol 8.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, M. (2019). *Strategi Penetapan Harga*.
- Nurana Nopitasari, & Endri Sentosa. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Produk Kosmetik Make Over di Kelurahan Pulogadung). *IKRAITH-EKONOMIKA*, 76-86.
- Nurlaela Eva Puji Lestari. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 107-115.
- Nyadzayo, M. W., & Khajehzadeh, S. (2016). The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 262-270.
- Pertiwi, A., & Sumantyo, F. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada e-commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*.
- Rahayu, D., & Wulandari, S. (2021). Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Rusdianto, W., & Suranti, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Kajian Ilmu Administrasi*.

- Safitri, D., & Hayati, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Jasa Online Maxim. *Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 25-36.
- Sagala, I., Zebuya, Y., & Halim, A. (2023). The Impact of Service quality Through Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Sarwono, J. (2007). *Path analysis: Aplikasi model-model regresi linier berganda dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Sarwono, J. (2007). *Path Analysis: Aplikasi model-model regresi linier berganda dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Septyarani, T., & Nurhadi, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*.
- Siswadi, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*.
- Sriwidadi, T., & Prabowo, H. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Through Perceived Value and Customer Satisfaction of Jakarta Mobile Banking Application. *Jurnal Ilmiah manajemen*.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2007). *Teknik Sampling untuk Survey dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swasta, & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Syahrani. (2022). Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (studi pada KFC di Tarakan). *Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*.
- Tjiptono. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Upamanyu, N., Gulati, C., & Chack, A. (2019). Perceived Service Quality, Trust, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Banking Sector of Bukavu (East of DR Congo). *Journal of Business And Management Science*, 100-111.

- Veryani, F., & Andarini, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 125-131.
- Vinko, L., & Suzana, D. (2018). Factor Affecting Customer Loyalty in the Business Market- an Empirical Study in the Republic of Serbia . *conomics and Organization*, 245-256.
- Yoeti O, A. (2003). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Zeithaml. (1990). *Delivering Qulity Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. London: The Free Press.
- Zheitaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). *High Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Eviden from Zambia*. McGraw-Hill and Irwin: Singapore.

