

DAFTAR PUSTAKA

- Rusydi Abubakar (2018), Buku Manajemen Pemasaran, Penerbit: Alfabeta CV 2-6
- Adolph, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Janji Jiwa. 1–23.
- Albar, I., & Permatasari, B. (2023). Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-Commerce di Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 99–108.
- Alfian, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan (Studi Di Kedai Kopi Kembang, Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Ali, M., & Naeem, M. (2020). The Impact Of Customer Trust On Loyalty In Islamic Banking: A Study In Malaysian Context. *Journal of Islamic Marketing*, 11(3), 723–739.
- Amara, D., & Cahyadi, A. (2021). Pengaruh kepercayaan dan pengalaman konsumen terhadap loyalitas pelanggan marketplace Shopee. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(1), 77–88. <https://ejournal.stiesyariah bengkalis.ac.id/index.php/jiebi/article/view/151>
- Apriliani, S., & Soleh, M. (2020). Peran Kepercayaan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Di Industri F&B. *Jurnal Konsumen & Pemasaran*, 9(4), 65–74.
- Armanto, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Layanan Internet. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(1), 34–42.
- Aulia, A. R. (2004). Manajemen Merek. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Azkia, N. I., Ratnaningsih, Y. R., & Saptono, E. (2021). Membangun Loyalitas Pelanggan Kopi Melalui Citra Merek Dan Kualitas Produk Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Pelita Manajemen*.
- Azura, P. A., & Cholid, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Coffee shop* Tebing Senja.Id. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45–53.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service Quality, Satisfaction, Trust, And Loyalty: The Moderating Role Of Main-Bank And Wealth Status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278–302.

- Brunello, G. (2013). *Strategic Brand Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cahyani, L., & Subiantoro, E. (2021). *92 ik untuk Penelitian Sosial: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Candra Alfian. (2022). Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 45–55.
- Candra Alfian. (2022). Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 45–55.
- Caniago, H. (2022). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 88–96.
- Chiou, J. S., Droge, C., & Hanvanich, S. (2020). The Effects Of Relationship Quality On Customer Loyalty In The Service Industry. *Service Industries Journal*, 40(4), 321–337
- Dahlan, J. (2023). Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Relationship Marketing dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan Infinite Coffee shop). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 6(1), 67–76.
- Daniswara, F., & Rahardjo, K. (2023). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 55–67.
- Dhiarafah, F. A., Mulyana, A., & Suryaman, S. (2023). Peran Kualitas Pelayanan, Kinerja SDM Dan Citra Perusahaan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Laka Laka. *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*.
- Dhisasmito, P. P., & Kumar, S. (2020). Understanding Customer Loyalty In The Coffee shop Industry (A Survey In Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*, 122(7), 2253–2271.
- Dua Mea, M. H. C., & Laga, Y. (2023). Pengaruh Relationship Marketing, Suasana Kafe, Dan Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Pelanggan Mokka Coffee Ende. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(2), 89–96.
- Effendi, S. (2016). *Manajemen Merek Dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fadillah, R., & Kurniawan, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 134–145.

- Fandy, T. (2023). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Fauzan, M. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Febri, A., Ramadhani, L., & Yuliana, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 7(2), 101–109.
- Freddy Rangkuti. (2009). *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, J. (2020). *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*. New York: Jossey-Bass.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(3), 134–145.
- Handayani, R. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Hanny, F., & Krisyana, I. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 11(5), 1–15.
- Haron, S. N., Ramli, R., & Hasan, N. A. (2020). Customer Trust Relationship Quality In Islamic Banking Services. *Journal of Islamic Business Studies*, 5(1), 88–97.
- Haryadi, R. (2012). *Strategi Membangun Citra Merek Yang Kuat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasanuddin, M. R., Rachma, N., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi Mr. Beard Coffee, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 101–110.
- Hastuti, S. (2006). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Herlina, N., & Sari, R. P. (2020). Definisi operasional variabel dalam penelitian sosial. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(2), 112–120.
- Hidayat, T., & Mardiyana, R. (2024). Analisis Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Pendekatan Kotler & Keller. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 25–38.

- Hidayati, L., Purnomo, P., & Sudjimat, D. A. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada Café Warna, Malang. *Home Economics Journal*, 5(2).
- Hurriyati, R., Razati, G., & Sumiati, K. (2005). Pengaruh merek Islami terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Kota Bandung. *Strategic: Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, 21(2), 1–12.
- Ibrahim, Y. G., Lapian, J. S. L. H. V., & Mandagie, Y. (2017). Analisis Customer Relationship Management Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal EMBA*, 5(3), 3303–3312.
- Idham, F. B. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Implikasi Loyalitas Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, TBK. *Jurnal Customer Satisfaction*, 1(1), 1–12.
- Ilyas, G. B., Raza, S. H., & Rachmawati, R. (2020). The Role Of Brand Image In Enhancing Customer Loyalty. *Jurnal Riset Manajemen*, 10(3), 147–157.
- Indrasari, M. (2017). *Manajemen Pemasaran: Konsep Dan Aplikasi*. Surabaya: CV Widya Media.
- Ishak, A., & Luthfi, M. (2011). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Transportasi Daring. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 7(2), 56–64.
- Ismail, S., Farida, N., & Harahap, D. A. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Konsep, Teknik, dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jimea, S., Nugraha, A., & Fatimah, L. (2023). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Model SERVQUAL Pada Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 14(1), 23–34.
- Jurnal, P., Yusniari, A., & Nainggolan, N. P. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Di Parfume Kota Batam. *Jurnal*, 22, 1–10.
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, Measuring, And Managing Customer-Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1–22
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, And Managing Brand Equity (4th Ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2020). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-15). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-12, Jilid 1). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education
- Kuswandi, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Digital. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 6(3), 145–153.
- Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus PT Pos Indonesia di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4).
- Lathifah, U. K., & Silvianita, A. (2023). Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan dari Segi Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen di Bandung). *Jurnal Pemasaran dan Bisnis*, 10(2), 73–82.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th Ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Maduretno, D. A. (2022). Peran Brand Image Dan Brand Trust Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 10(1), 23–31.
- Maharani, S. (2010). *Manajemen Hubungan Pelanggan: Membangun Kepercayaan Melalui Pelayanan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Margi, A. (2024). Pengaruh Citra Merek Dan Suasana Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di OBJ *Coffee shop*. *Jurnal Pemasaran Kontemporer*, 7(1), 45–53.
- Masturoh, I. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Retail Modern. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 89–97.
- Maulida, N., & Syahrizal, T. (2021). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen *Coffee shop* Janji Jiwa Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(1), 131–145.
<https://jim.usk.ac.id/ekm/article/view/18756>

- Maulidiah, E. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang *Jember. Economina*, 2(3), Article 3.
- Mokoagow, N. H., Jan, A. H., & Lopian, J. S. (2025). Pengaruh Digital Marketing, Loyalitas Konsumen, Dan Reputasi Merek Terhadap Volume Penjualan Produk Gula Aren Di Desa Tombolikat. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 13(1), 1–12.
- Mujid, A., & Andrian, R. (2021). Citra Merek Dan Loyalitas Konsumen: Studi Pada Industri Jasa. *Jurnal Pemasaran dan Komunikasi*, 3(3), 76–85.
- Mutiara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(1), 76–84.
- Nomran, N. M., Haron, R., & Hassan, R. (2020). Islamic Banks' Customer Trust Its Impact On Customer Loyalty. *Journal of Islamic Finance*, 9(1), 21–34.
- Noni Adetiansi Putri, & Safri, H. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Berbasis Digital. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*, 10(1), 44–58.
- Nurofik, A., & Wiana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kedai Kopi Hindia. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 75–84.
- Oliver, R. L. (2001). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Park, J., Kim, J., & Lee, H. (2019). Customer Satisfaction And Loyalty In Service Industries: The Mediating Role Of Trust. *Journal of Service Science*, 9(1), 77–88.
- Pratama, A., & Dewi, R. P. (2020). *Pengantar Analisis Regresi Dan Asumsi Klasik Menggunakan SPSS*. Malang: CV. Literasi Nusantara.
- Purnama, A., Widowati, W., & Putri, L. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lines Coffee Ciputat Tangerang Selatan. *Jurnal Arastirma*, 3(1), 100–111.

- Putri, F. R., & Yuliani, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Bahagia. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 6(1), 12–20. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2241095>
- Putri, N. A., Safri, H., & Zufri. (2024). Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang. *Jurnal Manajemen UMKM*, 6(1), 55–67.
- Rafdinal, W., & Putri, Y. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 140–152.
- Ragasari, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada *Coffee shop* Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Inovasi*, 6(2), 101–110.
- Rahmadani, A. R. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Konsumen*. Banda Aceh: Unsyiah Press.
- Rahmadani, S. A., & Firmansyah, R. A. (2022). Loyalitas Pelanggan Dalam Bisnis *Coffee shop* Di Era Digital: Peran Kualitas Layanan Dan Pengalaman Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(2), 120–130. <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jmbi/article/view/2526>
- Rahmawati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Jasa Digital. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 4(2), 112–121.
- Ramadhan, M., & Putri, R. A. (2024). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Jasa Transportasi Daring. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 6(1), 54–63.
- Ramadhani, D. A., & Kurniawati, A. (2023). Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UMKM Minuman Kopi Di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 52–61. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jeb>
- Reichheld, F. F., & Sasser, W. E., Jr. (1990). *Zero Defections: Quality Comes To Services*. *Harvard Business Review*, 68(5), 105–111.
- Riyanto, S. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Safina, A., Astuti, R. D., & Safitri, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Di Cimanggis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 45–52.
- Saleem, M. A., & Raja, N. S. (2014). The Impact Of Brand Image On Consumer Buying Behavior. *International Journal of Business and Social Science*, 5(6), 167–177.
- Sari, L., & Pratama, B. (2022). Peran Customer Engagement dalam Loyalitas Konsumen di Era Digital. *Jurnal Pemasaran Digital*, 10(3), 45–59.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran* (Edisi 1). Bogor: Prenada Media
- Siregar, A. (2001). *Perilaku Konsumen Dalam Membentuk Kepercayaan Merek*. Medan: Pustaka Nusantara.
- Siregar, M. R. (2025). Brand Trust, Brand Image, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen *Coffee shop* Di Kota Medan. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 66–75.
- Siregar, R. D., & Wijayanti, L. (2022). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Generasi Milenial. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 214–223. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2883432>
- Sombolinggi, J. T., Mamuaya, N. C., & Legi, M. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Top Coffee Toraja Pada Masyarakat Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(4), 231–240.
- Sony Wijanarko. (2024). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategis*, 8(2), 98–110.
- Sugiharto, S., & Wijaya, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 112–120.
- Suhandy, W., & Widoatmodjo, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Janji Jiwa. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(2), 201–206.
- Sunyoto, D. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J., & Limakrisna, N. (2017). *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Susanti, E., & Permana, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 34–41. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jieb/article/view/25974>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian (2nd Ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2023). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tucker, W. T., & Levy, S. J. (1979). The Theory Of Brand Image. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 47–55.
- Wahyono, F. N., & Saputra, R. A. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warbon Kopi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(2), 60–70.
- Waluyowati, N. P., & Bustomi, I. G. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Café Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 66–74.
- Wardhana, A. (2024). *Loyalitas Pelanggan Coffee shop. In Coffee shop Business Strategy: Gaining Competitive Advantage In The Digital Era* (pp. 237–252). Eureka Media Aksara.
- Wijaya, D. A., & Hartono, R. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kuliner UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 56–65. <https://ejournal.iainsurakarta.ac.id/index.php/jebi/article/view/3921>
- Wijaya, R. (2021). *Analisis Regresi Dan Uji Asumsi Klasik Menggunakan SPSS*. Bandung: Alfabeta.
- Wilhemus, Y. (2021). *Analisis Regresi Linier dalam Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Windari, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Malang: UMM Press.
- Wulandari, S. (2023). Pengaruh Kinerja Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*, 10(2), 54–63.
- Yuniarti, D., & Prasetya, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(3), 78–90.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (8th Ed.). McGraw-Hill Education.

Zephan, H. (2018). *Manajemen Layanan Pelanggan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.