

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimuddin et al. 2021. 3 PT Rajagrafindo Persada *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Andriani, N., & Kusumaningrum, D. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(2), 121-132.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2020). A Hierarchical Approach to Assessing the Quality of Service Delivery. *Journal of Marketing*, 84(3), 34-50.
- Chen, Y., & Lee, H. (2021). Service Quality in Digital Platforms: A Study on E-commerce Customer Experience. *Journal of Business Research*, 129, 300-308.
- Clara K, B., Margaretha, F., Wirawan, S. E., & Wowor, W. (2022). *The Influence of Service Quality Toward Customer Loyalty at Five-star Hotel in Bali*. 3(2), 175–186.
- Grönroos, C. (2019). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Hidayat, R., & Wahyuni, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ritel. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 155-168.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Keputusan, T., Pada, P., & Kusnadi, E. (2022). *Lusiana Tulhusnah*. 20(1), 22–36.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Parasuraman,
- Kuo, Y.-F., Chen, J.-J., & Wu, L.-H. (2022). Dynamic Perception of Service Quality: Implications for Service Providers. *Journal of Service Research*, 25(2), 174-191.

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2020). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Pearson.
- Manengal, A. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 105–118.
- Priadana, M sidik. et.al. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Putra, Y. A., & Lestari, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian di Pasar Tradisional. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 98-109.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT . MATAHARI DEPARTMENT STORE DI MANTOS 2 EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT PT . MATAHARI DEPARTMENT STORE IN MANTOS 2 Jurnal EMBA Vol . 9 No . 1 Januari 2021 , Hal . 1428-1438*. 9(1), 1428–1438.
- Putri, Y. M., Utomo, H., & Mar'ati, F. S. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, HARGA DAN DIGITAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI GRAND WAHID HOTEL SALATIGA*. 14(1), 93–108.
- Riset, J., Prodi, M., Fakultas, M., & Unisma, B. (n.d.). *Vol. 12. No. 02 ISSN : 2302 - 7061. 12(02)*, 221–232.
- Santoso, B., & Handayani, T. (2020). Dimensi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 11(2), 101-115.
- Sari, D. P., & Nugraha, A. (2022). Keandalan dan Daya Tanggap Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada Industri Jasa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(4), 200-212.
- Wibowo, F., & Rahmawati, I. (2023). Pengaruh Bukti Fisik dan Jaminan terhadap Kepercayaan Pelanggan di Toko Ritel Modern. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 80-94.

Yadav, R., & Rai, J. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Retail Sector. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60, 102461.

Yusuf, M., & Fadilah, N. (2021). Peran Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 12(3), 177-189.