

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 12(1), 66-74.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2018). *Principles Of Marketing Edition*. Pearson Education Limited.
- Avianto, B. N. (2022). *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara.
- Baladin, L. O., Soeparyanto, T. S., Fidmasari, R., & Satyadharma, M. (2025). Moderasi Kepuasan Pelanggan Atas Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek Online di Kota Kendari. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 21(1), 33-42.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2016). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), 16-27.
- Irawan, I. C., & Wabiser, K. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Ritel Modern di Nabire Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, 14(1), 74-83.
- Isma, A., Putu, N., Aryawati, A., Kurniaty, H., & Hut, S. (2023). *Ilmu Administrasi Bisnis*. Tahta Media Group.
- Kamaluddin, I. H. A., & Patta Rapanna, S. E. (2017). *Administrasi bisnis* (Vol. 1). Sah Media.
- Kartika, E. W., & Kaihatu, T. S. (2025). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal*

manajemen perhotelan, 4(2), 45-57.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Layanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th Editio). World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54-64.
- Matzler, K., Strobl, A., Thurner, N., & Füller, J. (2020). *Switching Experience, Customer Satisfaction, and Switching Costs in The Digital Age. Journal Of Service Management*, 31(3), 413–434.
- Nuha, A. A. (2025). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 13(2), 69-85.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, A. R., Rudiansyah, M. M. D. H., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2022). *Pengaruh Gaya Hidup, Lingkungan Fisik, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Lottemart. OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2 (1), 71–85.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan terhadap Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516-524.
- Putri, N. S., & Muanas, A. (2025). Pengaruh Digital Marketing, Customer Relationship Management, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pasar BTC Surakarta. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 764-774.

- Rahman, M. (2017). *Ilmu administrasi* (Vol. 1). Sah Media.
- RAHMAT, H. (2025). Persepsi Konsumen Sebagai Penentu Dalam Hubungan Variabel Antara Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Bisnis Islam Studi Pada Konsumen Napolly Bandar Lampung (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2025). Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksprimen. Penerbit Deepublish.
- Rizal, S. (2025). Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Nivea For Men di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Teknologi*, 2(1), 32-45.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Publisher.
- Van Gobel, L., & Gintulangi, S. (2025). Pengembangan Usaha Peternakan Ayam di Desa Sidomukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Journal of Governance and Public Administration*, 2(4), 897-916.
- Widyawati, N., Mahriani, E., Yudawisastra, H. G., Zulfikar, R., Bagenda, C., Aziz, L. H., Sintha, L., Suharyati, Ratri, W. S., Wattimena, C. M. A., Satmoko, N. D., & Setianingsih, R. E. (2023). *Pengantar administrasi bisnis*. Widina Bhakti Persada Bandung.