

DAFTAR REFERENSI

- Adnan. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ananda, R., Lie, D., Butarbutar, M., and Inrawan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Sisam Pematangsiantar. *Jurnal Sultanist*, 6(1), 50–64.
- Anggarwati, M., and Yanti, R. D. (2020). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 71–80.
- Aprilia, A. P., and Hadi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(1), 43–48.
- Arianto, N., and Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254–268.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Asti, E. G., and Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14.
- Dharmmesta, B. S., and Handoko, H. (2017). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen* (1st ed.). Yogyakarta: BPE UGM.
- Farisi, S., and Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap

Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan.
Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(1), 148–159.

- Foeh, J. E. H. ., and Anggoro, D. P. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Indomie di Superindo Kecamatan Bebelan Kabupaten Bekasi. *ULTIMA Management*, 14(2), 258–276.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hanapi, A., and Arianto, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada CV RJ Depok. *Jurnal Swara Manajemen (Keuangan, Pemasaran Dan Sumber Daya Manusia)*, 1(1), 97–112.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia.
- Hanifa, O., Kurniawati, T., and Rahmidani, R. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal EcoGen*, 1(4), 794–803.
- Hartatik, I. P. (2018). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Ikramuddin., Febrianti, I., Adnan., & Muchsin. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Pembelian Bola Lampu Merek Hannotch. *Jurnal Visioner & Strategis*, 12(1), 61-69.
- Irjayanti, E., Tampi, J. R. E., and Mukuan, D. D. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado (Studi Kasus Pada Pelanggan Klinik Esther House of Beauty Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Ismail, T., and Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indohome Gegerkalog di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: UNPAM Press.
- Khairina, AR., & Juliand, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumawe). *Jurnal Visioner & Strategis*, 9(1), 1-5.
- Khoirulloh, Haryono, A. T., and Wulan, H. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Roti Bakar Breadhouse Sirojudin Tembalang Semarang). *Journal of Management*, 4(4),

1–21.

- Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.; B. Sabran, ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., and Armstrong, G. (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13th ed.; B. Sabran, ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.; B. Sabran, ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, R., and Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1479–1489.
- Kurniawati, T., Irawan, B., and Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1), 147–151.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., and Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 26–39.
- Nalendra, A. R. A., Winarmo, S. H., and Priadi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Kreatif: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 10(1), 1–12.
- Nofindri, M. L., Sutarjo, A., and Hadya, R. (2021). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening di Mini Market Wirda Kota Padang. *Jurnal Matua*, 3(1), 59–72.
- Nurhidayati, and Yuliantari, K. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fish Streat Cabang Tebet. *Jurnal Widya Cipta*, 2(1), 69–75.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, A. R., Rudiansyah, M. M. D. H., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., and 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.

Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Denpasar: Swasta Nulus.

Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Jurnal Al Tijarah*, 5(1), 46–56.

Rahayu, S., and Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 2192–2207.

Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rizki, P. A., and Prabowo, B. (2022). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Indomie Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan, & Bisnis Syariah*, 4(5), 1543–1553.

Rohani, and Susanti, E. D. (2023). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Warung Bebek Jaya Antika). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(4), 956–974.

Rusydi., Edyansyah, T., Lizan, S., & Heriyana. Analysis of The Effect of Service Quality On Patient Satisfaction In RSUD Aceh Tamiang. *Journal of Accounting Research, Utility Finance and Digital Assets*, 1(2), 79-88.

Santosa, D. G. W., and Mashyuni, I. . (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *Jurnal Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, Dan Pariwisata*, 1(1), 290–302.

Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53.

Saragih, M. H., and Prayitta, A. D. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Branding Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Dompot Digital ShopeePay Sebagai Metode dan Teknik Pembayaran. *Jurnal Simki Economic*, 6(1), 19–30.

Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., and Nusaidah. (2021).

Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Samudra Biru.

- Schiffman, and Kanuk. (2015). *Consumer Behavior* (11th ed.). New Jersey: Global Edition.
- Shofiudin, Z. R., and Sulistyawati, L. (2023). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pembelian Teh Pucuk Harum: Studi Pada Mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 624–633.
- Solimun, Fernandes, A. A. R., and Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Sturuktural (SEM) Pendekatan WapPLS*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sucihati, R. N., Usman, and Yunita, F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada UD. Nealma Food Sumbawa Besar). *Jurnal Riset Dan Kajian Manajemen*, 2(1), 40–49.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulandjari, R., and Ferdiansyah, A. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Online Shop BRILINK_Khumaira. *Jurnal Egaliter*, 4(7), 25–37.
- Sumarwan, U. (2018). *Riset Pemasaran dan Konsumen, Panduan Riset dan Kajian: Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas, dan Persepsi Risiko*. Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)* (3rd ed.). Jakarta: PT. Buku Seru.
- Surahman, Indriyatni, L., and Wahyuningsih, S. (2022). Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Sepeda Motor Honda di Temanggung). *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 1(2), 183–189.
- Syahidin, and Adnan. (2022). Analisis Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebasan Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER)*, 4(1), 20–32.
- Syahza, A. (2021). *Metodologi Penelitian* (Revisi). Pekanbaru: UR Press.
- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.

- Primagum Sejati di Makassar. *Journal of Management & Business*, 1(2), 176–204.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (1st ed.). Yogyakarta: Andy.
- Triandewo, M. A., and Yustine. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24.
- Tyas, M. C. N., Rachma, N., and Khoirul, M. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pesenkopi Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(2), 55–63.
- Wijaya, F., and Sujana. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word of Mouth (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor). *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(1), 9–18.
- Winata, A., and Prabowo, B. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(4), 810–822.
- Yulianti, F., Farida, and Lamsah. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Deepublish.
- Yulianto, W. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Alea Shopid Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 168–172.
- Zahara, N., Salfadri, and Anggraini, M. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumatera Barat). *Jurnal Pengembangan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(4), 786–801.