

DAFTAR REFERENSI

- Amboningtyas, D., & Hasiholan, L. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pelanggan Ada Swalayan Semarang. *Jurnal Humaniora*, 4(2), 140–154. <http://jurnal.abulyatama.ac.id/humaniora2548-9585>
- Amruddin, Nugroho, H., Sulaiman, S., ILjasmadi, Wahyuni, N., Fata, N., Ismail, J. K., Helendra, Johan, H., Widayati, I. A., Pasaribu, P. N., Siregar, P., Mulyana, S., Balukh, S. D., Sungkawati, E., Sartika, D., Ummami, W., Rinda, R. T., & L. Padakari, S. (2022). *Buku Pengantar Manajemen (Konsep Dan Pendekatan Teoritis)* (Hartini, Z. Restiana, & S. Nugraha, Eds.). Media Sains Indonesia.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif* (F. Sukmawati, Ed.; 1st ed.). Pradna Pustaka Grup.
- Ansori, I., Mulyana, H. D., & Abdullah, Y. (2023). Keterlibatan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Determinan Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada Loyalitas (Survei pada Pelanggan Plaza Asia Tasikmalaya). *JBME*, 21(1).
- Basirang, S., & Aprianti, D. I. (2021). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Bigmall Samarinda. *Jurnal OBOR*, 3(1).
- Charolina, O. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi (Studi Kasus Konsumen Indomaret Nakau Bengkulu). *JAKTIA*, 1(1), 79–96.
- Dhasan, D., Kowathanakul, S., & Theingi. (2021). The Impact Of Service Quality, Promotions And Customer Engagement In Determining Customer Loyalty In the Thai Mobile Network Industrya. *ABAC Journal*, 41(1), 209–240. <http://www.yozzo.com/news-and-information/mvno-mobile-operators/mobile-market->
- Faradiba. (2020). *Buku Penggunaan Aplikasi SPSS Untuk Analisis Statistika*.
- Fathurohman, F., & Safitri, L. S. (2022). *Buku Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (1st ed.). POLSUB PRESS.
- Global Retail Development Index (GRDI) 2021-2022*. (2023, December 3). <https://www.Kearney.Com/Document/FG-2022-GRDI.Png>.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE

- Hidayah, S. N., & Nugroho, R. H. (2023). Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening*. *JIABI*, 7(1).
- Index Penjualan Riil (Januari 2019 - April 2023)*. (2023, December 3). <https://www.databox.katadata.co.id/>
- Indrasari, M. (2019). *Buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (M. Indrasari, Ed.; 1st ed.). Unitomo Press.
- Khairina, A. R., & Julianda, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe). *Jurnal Visioner & Strategis*, 9(1).
- Miranda, S., & Madiawati, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Variabel *Intervening* Kepuasan Pelanggan Chicken Willian Bojongsoang (The Effect Of Service Quality And Perception Of Customer Value On Customer Loyalty Through *Intervening* Variables Of Customer Satisfaction Chicken William Bojongsoang Customers). *E-Proceeding of Management*, 7(2), 3886–3909.
- Mulfachriza, M., Bachri, N., & Biby, S. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Memiliki Kartu Kredit Bank BRI Dengan Gaya Hidup Sebagai Variabel Moderating. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 70-79.
- Nurasiah, N., Mariyudi, M., & Heriyana, H. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA SBU JASA PERAWATAN PABRIK (JPP) PT. PUPUK ISKANDAR MUDA. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)* , 8 (2), 121-134.
- Nutaella, C., & Anisa, F. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individu Dengan Self Esteem Dan Self Efficacy Sebagai Variabel *Intervening*. *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Buku Metode Penelitian Kuantitatif* (Della, Ed.; 1st ed.). Pascal Books.
- Rachmad, Y. E., Cipa, Sudiarti, S., Turi, L. O., Fajariana, D. E., Kisworo, Y., Suryawan, R. F., Tanadi, H., Kusnadi, Susilawati, E., Yusran, R. R., Juminawati, S., Sukrisno, A., & Kutoyo, S. (2022). *Buku Manajemen Pemasaran* (S. satro Atmodjo, Ed.; 1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. (2024). *Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (B. Ismaya, Ed.; 1st ed.). CV Saba Jaya .
- Rahayu, S. (2019). *Buku Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata* (Sadiman & J. Martino, Eds.; 1st ed.). Anugrah Jaya.

- Razak, M. (2016). *Buku Perilaku Konsumen* (Mutmainnah, Ed.; 1st ed.). Alaudin University Press.
- Rosdiana, Nuraisyiah, Nurdiana, Mustari, Asfo, N. S., Tabsir, M. K., Rachmawaty, Purwanti, Rakib, M., Zilfana, Riesso, A. S., & Widiniarsih, D. M. (2022). *Manajemen Pemasaran* (T. Media, Ed.; 1st ed.). Tahta Media Group. <https://www.researchgate.net/publication/368984721>
- Safitri, D., & Hayati, A. F. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Jasa Online Maxim. *EcoGen*, 5(1), 25–36. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/index>
- Safitri, N. A. (2023). *Buku Manajemen Pemasaran* (R. Kurniawan, Ed.; 1st ed.). K-Media.
- Sahir, S. H. (2021). *Buku Metodologi Penelitian* (try Koryati, Ed.; 1st ed.). Penerbit KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com
- Sapulette, A., Hursepuny, H., & Ch. Salhuteru, A. (2023). Comparative Analysis of Consumer Perceptions of Indomaret Minimarkets and Planet 2000 Supermarkets in Ambon City. *Jurnal of Business Studies*, 9(1), 2467–8790. <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/jobs>
- Sinurat, M., Heikal, M., Simanjuntak, A., Siahaan, R., & Nur Ilham, R. (2021). Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervensi Pada Black Online Store High Click Market: Studi Kasus Pada Pelanggan Black Online Store Tebing Tinggi. *Jurnal Morfai*, 1 (1), 13-21.
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297–318. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2019-0114>
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Suharyati, Mulyani, Ariyani, N., Hadi, P., S. Mangggabarani, A., Lestari, F. P., Irawati, N., Octaviani, L. K., Bakar, R. M., Musafir, & Dewi, I. C. (2023). *Buku Loyalitas Pelanggan* (E. Damayanti, S. Maulana, & H. Rohana, Eds.; 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Wardhana, A. (2024). *Buku Perilaku Konsumen Di Era Digital* (M. Pradana, Ed.; 1st ed.). Eureka Media Aksara. <https://www.researchgate.net/publication/377159817>
- Widana, W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis* (T. Fiktorius, Sendy, & Ainunrh, Eds.). Klik Media.
- Zaid, S., & Patwayati. (2021). Impact of Customer Experience and Customer Engagement on Satisfaction and Loyalty: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 983–992. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0983>

- Zainurossalamia, S. (2020). *Buku Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi* (Hamdan, Ed.; 1st ed.). Forum Pemuda Aswaja.
- Zephaniah, C. O., Ogba, I. E., & Izogo, E. E. (2020). Examining the effect of customers' perception of bank marketing communication on customer loyalty. *Scientific African*, 8. <https://doi.org/10.1016/j.sciaf.2020.e00383>
- Zusrony, E. (2021). *Buku Perilaku Konsumen Di Era Modern* (R. A. kusumajaya, Ed.; 1st ed.). Yayasan Prima Agus Teknik.