

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. M. Dam and T. C. Dam, "Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty," *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, vol. 8, no. 3, pp. 585–593, 2021, doi: 10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585.
- [2] P. Wulandari, H. T. Sutiono, and S. Kussujaniatun, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jasa JNE Di Yogyakarta," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 9, no. 2, pp. 81–90, 2021, doi: 10.37641/jimkes.v9i2.470.
- [3] I. A. Rozi and Khuzaini, "Pengaruh Harga Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Shopee," *Jurnal Ilmu dan Riset Manaemen*, vol. 10, pp. 1–20, 2021.
- [4] Abdul Gofur, "1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 37–44, 2019.
- [5] M. El Fikri, R. Ahmad, and R. Harahap, "Strategi Mengembangkan Kepuasan Pelanggan Online Shop Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus Sabun Pyari)," *Jurnal Manajemen Tools*, vol. 12, no. 1, pp. 87–105, 2020, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [6] M. El Fikri, D. N. Pane, and R. Ahmad, "Factors Affecting Readers' Satisfaction in " Waspada " Newspapers : Insight from Indonesia," *International Journal of Research and Review*, vol. 7, no. May, pp. 357–371, 2020, doi: 10.4444/ijrr.1002/1995.
- [7] C. A. Rahmah, " , Dengan Jumlah Sampel Yaitu 87 Orang," *Jurnal Manajemen Tools*, vol. 12, no. 2, pp. 30–44, 2020.
- [8] D. I. N. R. Cardia, I. W. Santika, and N. N. R. Respati, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan," *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 8, no. 11, p. 6762, 2019, doi: 10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p19.
- [9] dan D. Novianti, Endri, "Novianti et al., 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018," *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. VIII, no. 1, pp. 90–108, 2018.
- [10] M. Siregar, "Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Online Shop," *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)*, vol. 2, no. 1, pp. 83–88, 2021, doi: 10.51849/j-p3k.v2i1.97.

- [11] F. K. Putri, A. L. Tumbel, and W. Djemly, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Matahari Department Store Di Mantos 2," *Jurnal EMBA*, vol. 9, no. 1, pp. 1428–1438, 2021.
- [12] D. Agung Wicaksono, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis)," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, vol. 1, no. 3, pp. 504–509, 2022.
- [13] K. A. Dewi, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo)," *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, vol. 9, no. 1, p. 43, 2018, doi: 10.26740/bisma.v9n1.p43-55.
- [14] I. G. B. Subawa and E. Sulistyawati, "Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi," *E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 9, no. 2, p. 718, 2020, doi: 10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16.
- [15] S. Sugiharto and R. A. Wijaya, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya," *Jurnal Strategi Pemasaran*, vol. 7, no. 1, p. 11, 2020.
- [16] C. Nugraha and R. Nuryadin, "Loyalitas Pelanggan : Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pada AUTO 2000," *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, vol. 1, no. 1, p. 23, 2019, doi: 10.32897/jemper.v1i1.124.
- [17] M. Ulfa and R. Mayliza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang," *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi*, pp. 1–16, 2019.
- [18] W. Agiesta, A. Sajidin, and Perwito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 1, p. 1653, 2021.
- [19] E. C. Kusuma, "Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, vol. 5, no. 1, pp. 42–50, 2018, doi: 10.26905/jbm.v5i1.2315.
- [20] T. A. Susnita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka," *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, vol. 3, no. 1, pp. 73–84, 2020, doi: 10.33395/juripol.v3i1.10485.
- [21] F. Aramita, E. S. Rini, and B. K. F. Sembiring, "The Effect of Service Quality on Satisfaction and Impact on Loyalty User Transportation Service CV Sempati Star

Medan-Banda Aceh,” vol. 46, no. Ebic 2017, pp. 390–395, 2018, doi: 10.2991/ebic-17.2018.60.

- [22] J. D. Saselah *et al.*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Toyota Service Station Cv. Kombos Cabang Tendean,” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 7, no. 4, pp. 4809–4818, 2019.
- [23] O. Pasionus and A. Agus Kana, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamela Enam Yogyakarta,” *Pasionus & Any Agus Kana*, vol. 2, no. 2, pp. 197–216, 2021.
- [24] E. Murtiningsih, R. Susanti, R. Susanti, D. R. Indriastuti, and D. R. Indriastuti, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi,” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, vol. 20, no. 1, pp. 74–95, 2020, doi: 10.33061/jeku.v20i1.4366.
- [25] Nina Andriyani and W. Sari, “Pengaruh Ukuran Perusahaan (Firm Size) dan Profitabilitas terhadap Harga Saham pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI),” *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, vol. 11, no. 1, pp. 1–8, 2020.
- [26] dkk Hardani, *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif*, no. April. 2020.
- [27] A. Kiswuryanto, “SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Bagian HRD di PT Indocement Tunggul Prakarsa Tbk . Bogor),” 2020.
- [28] dkk Hardani, *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif*, no. April. 2020.
- [29] M. Zaki and S. Saiman, “Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian,” *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, vol. 4, no. 2, pp. 115–118, 2021, doi: 10.54371/jiip.v4i2.216.
- [30] S. Syamsuryadin and Ch. F. S. Wahyuniati, “Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta,” *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, vol. 13, no. 1, pp. 53–59, 2018, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.
- [31] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, “Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome,” *Jurnal Teknik Elektro*, p. 11, 2018.
- [32] E. Situmorang and D. Purba, “Perancangan Aplikasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian ,” vol. 02, pp. 54–58, 2019.

- [33] N. M. Janna and Herianto, "Artikel Statistik yang Benar," *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.