

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. S. Wahyuni, E. Sunarya, and N. Norisanti, “Analisis Retensi Pelanggan dan Switching Costs terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome,” *J. Manag. Bussines*, vol. 4, no. 1, pp. 99–107, 2022, doi: 10.31539/jomb.v4i1.741.
- [2] William and P. Tiurniari, “Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam,” *J. EMBA*, vol. 8, no. 1, pp. 1987–1996, 2020.
- [3] D. Ananda and I. Susila, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Manggala Beauty Clinic Di Kota Blora,” *J. Lentera Bisnis*, vol. 13, no. 1, p. 220, 2024, doi: 10.34127/jrlab.v13i1.1034.
- [4] E. N. Pangesti, S. Resmi, and M. A. Utami, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul,” *Alivia Meyrizka Utami*, vol. 5, no. 1, pp. 17–28, 2024.
- [5] Adianta, Nurjannah, and Rudianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Revan Motor di Desa Lalong Kecamatan Walendrang,” *J. Manaj. dan Ekon. Terap.*, vol. 1, no. 1, pp. 21–30, 2023.
- [6] A. Rahmanto, H. Prabowo, and C. H. Gultom, “Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Grab Pada Masyarakat di Kota Semarang,” vol. 2, no. 2, 2024.
- [7] I. Sholihin, H. Harmain, and M. Syahbudi, “Analisis Pengaruh Pelayanan Mekanik , Lokasi , Perusahaan , dan Garansi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Astra Honda Authorized Service Station Kecamatan Galang,” *Pop. J. Penelit. Mhs.*, vol. 2, no. 1, pp. 87–105, 2023.
- [8] Y. J. Saputra, S. Ahmad, and M. Satyadharma, “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri

- di Pelabuhan penyeberangan Baubau,” *Wawasan J. Ilmu Manajemen, Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 3, pp. 204–217, 2023.
- [9] S. Munfaqiroh and dike wahyu arminda dacruz rama Dea, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING,” *Manaj. Dirgant.*, vol. 15, p. 11, 2022.
- [10] W. Agiesta, A. Sajidin, and P. Piksi Ganesha, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya,” *J. Ilm. MEA (Manajemen, Ekon. dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 2, pp. 1653–1664, 2021.
- [11] S. Rahmani and R. Y. Rusdianto, “THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON GRAB BIKE CUSTOMERS AMONG GENERATION Z SURABAYA) PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA,” vol. 7, pp. 3559–3565, 2024.
- [12] R. Novianty, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitasmelalui Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hutmerr Surabaya,” vol. 6, no. 1, pp. 41–47, 2024.
- [13] P. Putra, *MANAJEMEN PEMASARAN*. eureka media aksara, 2023.
- [14] R. Mohamad, D. Ekonomi, S. Pascasarjana, I. Sultan, and A. Gorontalo, “Roni Mohamad 1 dan Endang Rahim 2. Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dalam Perspektif Syariah STRATEGI BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX) DALAM PERSPEKTIF SYARIAH Endang Rahim 2 Mahasiswa Ekonomi Syariah Pascasarjana IAIN Sultan Amai Gorontalo 2 Ema,” *J. Ekon. Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo*, pp. 15–25, 2021.
- [15] V. Vebryyanti, N. Retnowati, and I. Noviandari, “Pengaruh Iklan, Perilaku dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pengguna Aplikasi

- Vibripos (Studi Kasus pada Iklan di Media Sosial),” *UBHARA Manag. J.*, vol. 1, no. November, pp. 255–263, 2021.
- [16] A. Hasan, *Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Caps (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta, 2013.
- [17] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia. 2011.
- [18] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster, 1990.
- [19] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2009.
- [20] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [21] B. Alma, *MANAJEMEN PEMASARAN DAN PEMASARAN JASA*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [22] D. Fatihudin and M. A. Firmansyah, *PEMASARAN JASA (STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- [23] F. Irham, *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [24] V. S. Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, 1st ed. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- [25] F. Tjiptono, *PEMASARAN JASA Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [26] M. Landrigan, “Customer Relationship Management: Concepts and Tools,” *J. Consum. Mark.*, vol. 22, no. 4, pp. 237–238, 2005, doi: 10.1108/07363760510605380.
- [27] R. Suriانشa, “Pengaruh Customer Experince di Era Digitalisasi Terhadap Retensi Pelanggan pada Industri Retail,” *J. Econ. Bus. UBS*, vol. 12, no. 4, pp. 2270–2277, 2023, doi: 10.52644/joeb.v12i4.269.

- [28] P. Studi, M. Fakultas, E. Institut, and B. Asia, "Analysis of the Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Repurchase Decisions for Dummy Cake (Case Study Transacting on Tokopedia) Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pelanggan Produk Dummy Cake Melalui Kepuasan Pada United Foam (Stu," vol. 7, pp. 5767–5779, 2024.
- [29] A. Yunia, "Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan," *Skripsi Fak. Ekon. dan Bisnis Islam Inst. Agama Islam Negeri Surakarta*, no. July, pp. 1–23, 2020.
- [30] Z. Miftach, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Bengkel AHASS dimediasi oleh kepercayaan," pp. 53–54, 2018.
- [31] E. A. Sinambela, E. Retnowati, E. Ernawati, U. P. Lestari, and M. Munir, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya," *J. Baruna Horiz.*, vol. 5, no. 1, pp. 17–25, 2022, doi: 10.52310/jbhorizon.v5i1.73.
- [32] A. A. Rofih, E. Fashandika Eka Putra, F. S. Rammadhani, R. G. Gifarullah, V. Y. Danuarta, and Y. Mutaqin, "Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Retensi dan Kepuasan Pelanggan di Perusahaan TIKI Pulau Jawa (Influence of Logistics Service Quality on Customer Retention and Satisfaction in Java Island TIKI Companies)," *Indones. Conf. Marit.*, vol. 2, no. 1, pp. 220–237, 2024.
- [33] A. Alfianto, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan," *Psikoborneo J. Ilm. Psikol.*, vol. 7, no. 3, pp. 482–488, 2019, doi: 10.30872/psikoborneo.v7i3.4808.
- [34] R. Yulita, Safrizal, and S. Aritonang, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna Jaya Motor," *J. Akunt. dan Manaj. Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 141–148, 2022, doi: 10.56127/jaman.v2i2.243.
- [35] S. Siahaya, P. V Alfonso, and Z. I. Aunalal, "Analisis Pengaruh Pelayanan

- Karyawan Yang Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Empiris Pada Salon Kecantikan Di Kota Ambon),” *J. Adm. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 60–67, 2023.
- [36] N. Sebastian and Rojuaniah, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVIS STATION SARANA MOTOR DI TANGERANG Naka,” *J. Contemp. Account. Ekon.*, vol. 1, no. 2, pp. 444–453, 2020.
- [37] B. Amanda Putra and S. Toto Raharjo, “VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Bengkel Alex Ac Mobil Semarang),” *Diponegoro J. Manag.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–11, 2022.
- [38] W. Bengu, K. K. Moenardy, and A. B. Mesakh, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Retensi Pelanggan pada Bank Perkreditan Rakyat CJP Kupang,” vol. 15, no. 2, pp. 371–379, 2023.
- [39] D. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, 19th ed. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [40] P. Kotler, “*Marketing Management*”, Prentice- Hall.inc. 2000.
- [41] E. Gozali, “The Role of Work Achievement and Teamwork on Employee Performance by Reward Management, Happiness and Job Satisfaction at Adidas Division PT Nikomas Banten,” vol. 7, no. 2, pp. 2588–2593, 2024.
- [42] B. Tijjang, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Amsir Manag. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 46–58, 2020, doi: 10.56341/amj.v1i1.202.
- [43] C. Ayu, “Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA),” *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 10, no. 5, pp. 1–17, 2021.
- [44] D. Kasturi, Suharyati, and H. Nastiti, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas

Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan,”
PERWIRA - J. Pendidik. Kewirausahaan Indones., vol. 2, no. 2, pp. 155–
175, 2019, doi: 10.21632/perwira.2.2.155-175.

- [45] A. F. Sholikhah, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur,” *J. Econ.*, vol. 2, no. 2, pp. 692–708, 2023, doi: 10.55681/economina.v2i2.352.