

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] GAIKINDO, "Penjualan Mobil Nasional Tembus 950 Ribu Unit di Akhir Tahun 2022."
- [2] P. P. H. Sinaga, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang )," *Manajemen UNDIP*, 2018.
- [3] P. Kotler and G. Armstrong, *Principles of Marketing*. Boston: Pearson Education Inc, 2018.
- [4] R. Zahara, "Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening," *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 31–38, Jan. 2020, doi: 10.36407/jmsab.v3i1.121.
- [5] L. D. N. Adhitya Akbar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online," *Jurnal Ekonomi*, vol. 24, no. 2, p. 213, Sep. 2019, doi: 10.24912/je.v24i2.574.
- [6] E. Setyowati and D. Wiyadi, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI," 2017.
- [7] A. Y. Bali, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, vol. 1, no. 1, pp. 1–14, May 2022, doi: 10.56248/jamane.v1i1.7.
- [8] F. Rahmadani, I. M. Suardana, and H. Samudra, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UD. EVA GROUP MATARAM," *Economics*, vol. 16, no. 01, 2019.
- [9] S. R. Fajrin, R. Tresnati, N. Maharani, P. Manajemen, F. Ekonomi, and D. Bisnis, "Prosiding Manajemen Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pelanggan Toko Seragam Sekolah Resko Bandung)," 2019.
- [10] N. Haryono and R. Octavia, "ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN," 2014.
- [11] R. Sugiarsih and D. Saputri, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB SEMARANG RINI SUGIARSIH DUKI SAPUTRI," 2019.

- [12] O. Hanifa, T. Kurniawati, R. Rahmidani, J. Pendidikan, E. Fakultas, and E. N. Padang, "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASIPADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG," 2018. [Online]. Available: <https://apjii.or.id/>
- [13] K. K. Rafiah, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia," vol. 5, no. 1, pp. 46–56, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah>
- [14] D. Apriliani, N. Baqiyyatus S, R. Febila, and V. F. Sanjaya, "Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard," *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, pp. 20–30, Jun. 2020, doi: 10.37631/e-bisma.v1i1.214.
- [15] J. W. Mullins and O. C. Walker, *Marketing Management : A Strategic Decision-Making Approach*, 8th Edition. Boston - New York: McGraw Hill, 2013.
- [16] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th Editions. London: Pearson Education, 2016.
- [17] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Ke-14. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [18] H. Soedarsono, *Manajemen Pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi, 2020.
- [19] F. Tjiptono and C. Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction* , Edisi 3., vol. Vol. 22. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- [20] R. L. Oliver, *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*, Second Edition. New York: Routledge Taylor & Francis Group, 2015.
- [21] J. Griffin, *Customer loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- [22] A. Hasan, *Marketing*, Edisi Terbaru. Jakarta: Media Pressindo, 2013.
- [23] N. Arianto, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG DALAM MENGGUNAKAN JASA HOTEL RIZEN KEDATON BOGOR," 2018.
- [24] S. S. Sentiana, "Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Widya Cipta*, vol. 2, no. 2, pp. 247–254, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>

- [25] V. Lepojevic and S. Dukic, "Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market An Empirical Study In The Republic of Serbia.," vol. Vol. 15, No. 3, no. Economics and Organization, pp. 245–256, 2018.
- [26] D. Agung Wicaksono, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis)," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, vol. 1, no. 3, 2022.
- [27] F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction.*, Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- [28] M. A. Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- [29] A. Riyanto, "Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi," *Jurnal Ecodemica*, vol. 2, no. 1, 2018.
- [30] H. Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputpindo, 2018.
- [31] F. Anggraini and A. Budiarti, "PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGANDIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN GOJEK," vol. Vol. 08, 2020.
- [32] M. Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama. Surabaya, Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.
- [33] A. Ratna Sari and J. Dwiridotjahjono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Gojek di Kabupaten Lamongan," *SEIKO : Journal of Management & Business*, vol. 6, no. 1, pp. 670–679, 2023, doi: 10.37531/sejaman.v6i1.3889.
- [34] S. Rahayu and D. Syafe'i, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan," *jesy*, vol. 5, no. 2, pp. 2192–2107, Jun. 2022, doi: 10.36778/jesy.v5i2.808.
- [35] C. E. Thungasal and I. H. Siagian, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL KASUARI," 2019.
- [36] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2019.
- [37] T. Suwarsa and A. R. Hasibuan, "PENGARUH PAJAK RESTORAN DAN PAJAK HOTEL TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA PADANGSIDEMPUAN PERIODE 2018-2020."
- [38] J. Massie, P. Lampengan, J. D. D Massie, F. Roring, F. Ekonomi Dan Bisnis, and J. Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, "PENGARUH MOTIVASI, KEPERCAYAAN DAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI PENGGUNA ONLINE SHOP ZALORA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNSRAT MANADO," vol. 7, no. 4, pp. 5693–5702, 2019.

- [39] M. S. Sari and M. Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," 2019.
- [40] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [41] I. M. L. M. Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Penerapan, dan Riset Nyata)*. Jakarta : Quadrant, 2020.
- [42] F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- [43] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, 9th Ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [44] S. Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Ed. Pertama. Jakarta: Kencana, 2017.
- [45] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. 2018.