

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, dan Jogiyanto. 2011. *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Agiesta, W., Sajidin, A., dan Perwito. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) 5(2)*: 1653–1664.
- Alinaung, I. A., dan Ogi, I. W. J. 2016. Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa di RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA 4(5)*: 303–408.
- Aprileny, I., Rochim, A., dan Emarawati, J. A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi 31(02)*: 60–76.
- Arifin, F. N. 2021. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen 10(12)*: 1–20.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arinawati, E., dan Suryadi, B. 2021. *Penataan Produk (C3) Kompetensi Keahlian: Daring dan Pemasaran*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Assauri, S. 2018. *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. PT. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Aziz, A., dan Moharrang, A. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Sim Card Telkomsel (Studi Pada Pengguna Sim Card Telkomsel di Ampana Kota). *Jurnal Ekonomi Trend 7(1)*: 71–82.
- Damayanti, C., dan Wahyono. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal 4(3)*: 236–251.
- Dharma, R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi 6(2)*: 349–359.
- Fatihudin, D., dan Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish. Yogyakarta.
- Ghozali, I., dan Latan, H. 2015. *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunawan, D. 2022. *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing*. PT Inovasi Pratama Internasional. Padang.

- Hidayat, D., Bismo, A., dan Basri, A. R. 2020. the Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). *Manajemen Bisnis* 10(1): 1–9.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo press. Surabaya.
- Indrasari, Y. 2019. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia Cabang Malang. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 11(1): 86–96.
- Jogiyanto, H. 2016. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Jogiyanto, H. M. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- _____, dan _____. 2016. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks. Jakarta.
- _____, dan _____. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Erlangga. Jakarta.
- _____, dan _____. 2018. *Marketing Management*. Pearson Education.
- Laksana, M. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. CV Al Fath Zumar. Sukabumi.
- Lepojević, V., dan Đukić, S. 2018. Factors Affecting Customer Loyalty in the Business Market - an Empirical Study in the Republic of Serbia. *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization* 15(3): 245–256.
- Liana, Y., Putri, I., Djafri, T., dan Priyo, D. 2024. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Shopee. *Jurnal Ilmiah Ecobuss* 12(1): 77–85.
- Lovelock, C., Wirtz, J., dan Mussry, J. 2016. *Pemasaran Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Moko, W., dan Basuki, A. 2021. *Manajemen Kinerja*. UB Press. Malang.
- Pramesti, M. A., dan Chasanah, U. 2021. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika* 14(2): 281–287.
- Pratama, Y. W. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pt. Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan (Persero). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 13(7): 1–16.

- Rachmad, Y. Z. 2023. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 12(8): 1–20.
- Rahayu, S., dan Wati, L. N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen* 8(2): 1–20
- Ramadhan, M. Y. 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Es Teh Indonesia. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 13(1): 1–18.
- Septiana, I., dan Pradana, M. 2023. The Effect of Karel Coffee Shop Service Quality on Customer Satisfaction. *E-Proceeding of Management* 10(1): 215–219.
- Setiyana, Y., dan Widayari, S. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Ekuitas Merek dan Gaya Hidup Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk Honda Vario (Studi Pada Dealer Cm Jaya Kota Rembang). *Prosiding SENDI_U* 476–483.
- Sholikhah, A. F., dan Hadita, H. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur. *Jurnal Economina* 2(2): 692–708.
- Subawa, I. G. B., dan Sulistyawati, E. 2020. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen* 9(2): 718–736.
- Sudjana, N. 2008. *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Sinar Baru Algensindo. Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet. Bandung.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet. Bandung.
- Supiyani, R., dan Afridola, S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen* 11(1): 19–31.
- Syahputra, M. F., Ritonga, H. M., dan Lubis, H. 2022. The Influence Of Product Quality, Price And Service Quality On Consumer Satisfaction (Coffeetree Case Study In Medan). *International Journal of Economic, Technology and Social Sciences (Injects)* 3(2): 199–204.
- Teressa, B., Lukito, J. I., Aprilia, A., dan Andreani, F. 2024. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*

18(1): 1–14.

Tjiptono, F. 2016. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.

_____. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi. Yogyakarta.

_____, dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.

_____, dan _____. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi Empat. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Waruwu, H. M. P. B., Gea, N. E., dan Mendrofa, R. N. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA* 10(4): 1542–1548.

Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., dan Ningsih, D. B. 2021. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. *Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis* 2(2): 91–100.

Yudra, A. D. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 13(7): 1–19.

Zabiola, P. O. 2023. Pengaruh kualitas produk, lokasi dan nilai yang dirasakan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 12(8): 1–15.