

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfan, A. 2024. Pengaruh Harga , Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 13(4).
- Alviansyah, T., & Budiarti, A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Anteraja Cabang Sawahan Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(8).
- Amanah, D. 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan. *Jurnal Keuangan & Bisnis* , 2(1).
- Aprileny, F., Nugroho, A., & Wijaya, T. 2022. Interaksi Personal dan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Industri Ritel. *Jurnal Riset Pemasaran Indonesia*, 8(3).
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STIE Ekonomi (JEMI)*, 31(2), 60–76.
- Ardianto, L., Pradiani, T., & Fattorrahman. 2024. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Personal Selling terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Besi dan Kaca “Santa” Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 5.
- Ardiyanto, L. D., Pradiani, T., & Fatthorrahman, F. 2024. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Besi Dan Kaca “Santa” Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 5(2).  
<https://doi.org/10.32815/jpro.v5i2.2163>
- Bahrum, S., Alifah, S., & Mulyono, S. 2017. Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika*, 2(2), 81–88.
- Bella Chandra Putri, M. (n.d.). Pengaruh Personal Selling, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Mulia Gold Palembang.
- Bimantara, P. 2017. Proses Komunikasi Pemasaran *Personal Selling*. 1(1), 16–27.
- Dick, & Basu. 1994. *Customer Loyalty : Toward an Integrated*.
- Farisi, S., & Siregar, Q. R. 2020. Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148–159. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4941>
- Firmansyah, M. A. 2020. Komunikasi Pemasaran (Issue July).
- Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan, 3(2), 273–282.
- Harris, S. A., & Soenhadji, I. M. 2022. Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Harga, dan Distribusi Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Aplikasi Food Delivery dengan Menggunakan Variabel Mediasi kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(3).
- Hermawan, H. 2016. Analisis Pengaruh Tingkat Pengalaman Dan Coaching Style Terhadap Kualitas Kepemimpinan Manajer Proyek Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Di Pt. Jci. *Jurnal PASTI*, XI(1), 84–97.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.
- Jogiyanto, H. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. UPP STIM YKPN.
- Jogiyanto, H. 2016. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi.
- Julian, C. S., & Geoffrey, N. S. 2001. Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*, 77(2).
- Julitawaty, W., Willy, F., & goh, T. S. 2020. Pengaruh Personal Selling Dan Promosi Penjualan Terhadap Efektifitas Penjualan Ban Sepeda Motor Pt. Mega Anugrah Mandiri. *Bisnis Kolega*, 6(1), 43–56.
- Kotler, P. 2004. *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Cliffs.
- Kotler, P. 2005. *Dasar - Dasar Pemasaran*.
- Kotler, P., & Armstrong. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. 2016. *Marketing Management*.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*.
- Setiawan, M., Kusuma, H., & Putri, H. 2020. Peran Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi antara Personal Selling dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 22(1), 45–55.
- Mamonto, F. W., Tumbuan, W. J. F. A., & Rogi, M. H. 2021. Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 110–121.
- Monroe. 2003. *Pricing: Making Profitable Decisions* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Nagle, T., Hogan, J., & Zale, J. 2002. *The Strategy and Tactics of Pricing a Guide to Growing more Profitably*.

- Oliver. 1999. *Whence Consumer Loyalty*.
- Pandjiaz Tantri, A., & Widiastuti, T. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kosmetik Candra Semarang (Some Factors That Influence Customer Satisfaction at Toko Kosmetik Candra Semarang). *Juni*, 8(1), 60–71.
- Rachmad, Y. Z., & Djawoto. 2023. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2).
- Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. 353.
- Rufliansah, F. F., & Seno, A. H. D. 2020. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28226>
- Sholikhah, A. F., & Hadita. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur. *Jurnal Economia*, 2(2).
- Siarmasa, A., Tjokro, C. I., Ronald, S., Saleky, J., Gomies, S., Administrasi, J., Politeknik, N., & Ambon, N. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan. 2(2), 422–434.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Alfabet.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sukmana, D. F., & Japariato, E. 2017. Pengaruh Personal Selling Dan Brand Activation Terhadap Purchase Intention Konsumen Pada Produk Santan Bubuk Sasa PT Sasa Inti Di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(1).
- Sutiningrum, N. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero). *EJME Equator Journal Of Management And Entrepreneurship*, 1(3).
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi Publisher.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Umar, H. 2014. Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 1(2), 127. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v1i2.13>

- Umar, H. 2014. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 1(2), 127. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v1i2.13>
- Vilamor, A. P. C., & Arguelles, R. 2014. Personal Selling and Social Media : Investigating Their Consequences to Consumer Buying Intention. *International Conference on Business, Management & Corporate Social Responsibility*.
- Wardhana, A. 2024. Customer Value In The Digital Edge. *Edisi Indonesia*.
- Wicaksono, D. A. 2022. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 505–509.
- Yasinta, Zarasetya. R., & Djawoto. 2023. Analisis Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Industri Jasa Makanan dan Minuman. *Jurnal Ilmu Manajemen*.

