

DAFTAR PUSTAKA

- Bailia, J. F. T., A. S. Soegoto., dan S. S. R. Loindong. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3).
- Fadlilah, I. N., dan S. Listyorini. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama “Al-Fatah” Kabupaten Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 11(1): 23-32.
- Fatimah, K. F., dan S. Harry. 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada RM. Noroyono Wirosari Di Kabupaten Grobogan). *Skripsi*, Universitas Diponegoro.
- Fida, B. A., U. Ahmed., Y. Al-Balushi., dan D. Singh. 2020. Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*. 10: 1–10.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, R. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Toko Kalimas. *Agora*, 6(2).
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kearney. 2015. Lifting the Barriers to E-commerce in ASEAN. *Jurnal Revolusi Digital*. 1(2):14-15.
- Kotler, P., dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1 & 2). Jakarta: Erlangga.
- _____. dan K. L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1& 2. Jakarta: PT. Indeks.
- _____. dan G. Armstrong. 2018.. *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. London: Pearson Education.
- Krisdianto, B., dan Khuzaini. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama STIESIA Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 9(12).
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta:

Salemba Empat.

- _____, dan A. Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Marhenta, Y. B., Satibi., C. Wiedyaningsih. 2018. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *JMPF*. 8(1)
- Masruroh, N., dan S. Riyadi. 2024. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Peken Surabaya. *Soetomo Business Review*. 5(1).
- Mutiara, S., R. Hamid., dan A. Suardi. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *JESYA (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*. 4(1): 411–427.
- Oliver, R. L. 1999. *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml., dan L. L. Berry. 1990. An Empirical Examination Of Relationships In An Extended Service Quality Model. *Marketing Science Institute Working Paper Series*, 90-122.
- Puspitasari, R. 2023. Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Dalam Pengaruh Inovasi Produk Dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus UMKM Gendang Jimbe kota Blitar). *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*. 7(2).
- Rahmawati. 2019. Pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Jung Coffee Rawamangun. *Jurnal Ilmiah Ekbank*. 3(1).
- Ramadhan, A., dan S. Sarah. 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada E-Commerce Lazada di Kota Bandung. *ECo-Buss*, 7(1): 612–622.
- Ramdhani, P A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Neutron Yogyakarta Cabang Taman Siswa). *Skripsi*, UPN “Veteran” Yogyakarta.
- Sambara, J., H. N. Tawas., dan R. L. Samadi. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen pada CAFE 3.AM KOFFIE SPOT MA. *Jurnal EMBA*. 9(4):126-135.
- Sugiharto, A. D., S. Hidayat., dan R. Rosyidah. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas : Analisis Di Sebuah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan

- Nasional (JKN). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 10(2).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syafitri, S., A. Prasetyo., dan B. Irawan. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran X. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(2): 123–135.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa (2nd ed.)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- _____, dan A. Diana. 2022. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Widyaningrum, I. D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*. 20(20): 1–22.
- Wijaya, A. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*. 2(1): 1–16.
- Wijaya, J., dan T. M. Sinaga. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV.Karya Nusantara. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*. 13(1).
- Yaasiinthya, A. Q., dan Wahyuati. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Stiesia. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 9(7).