

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, p. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Andreas, C. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 53(9), 1689–1699.
- Arsyanti, N. M., & Astuti, R. T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(2), 1–11.
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p19>
- Darwin, S., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–12.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan Program Smart PLS 3.0*. Universitas Diponegoro.
- Hasanah, U., & Harti. (2015). Pengaruh Keragaman Menu, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Waroeng “SS”(Spesial Sambel) Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(2), 1–11.
- Herlina. (2018). Analisis Pengaruh Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen. *Isu Teknologi STT Mandala*, 13(2), 108–123 p – ISSN 1979–4819 e – ISSN 2599–1930.
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *JIMEA*

Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi, 4(3), 112–122.

- Keller, K., & Kotler, P. (2016). *Marketing Management* (15th edisi). USA : Pearson Education Limited.
- Khoiriah, S. (2017). Pengaruh Keragaman Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada “Barokah Mini Market Gunung Terang Di Kabupaten Oku Timur.” *Jurnal AKTUAL*, 15(1), 10. <https://doi.org/10.47232/aktual.v15i1.9>
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management Millenium*. A Pearson Education Company.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Milenium d). PT. Prenhallindo.
- Kotler, P dan Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (12 ed.). Erlangga.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kottler, & Armstrong. (2011). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, KL. (2012). *Manajemen Pemasaran : Analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Keller, K., & Kotler, P. (2016). *Marketing Management* (15th edisi). USA : Pearson Education Limited.
- Martin, D., & Hamali, A. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Adidaya Digital Printing Bandung. *Stieamkop*, 3(1), 30–48.
- Mitra, M., & Armia, S. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Kesadaran Merek Terhadap Loyalitas Merek Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Lampu LED Hanochs di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(2), 96–110.
- Mustofa, A. T. S. L. dan S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16(3), 327–334.
- Nofriyanti, A. R. (2017). PENGARUH BRAND TRUST, BRAND IMAGE, PERCEIVED QUALITY, BRAND LOYALTY TERHADAP BRAND EQUITY PENGGUNA TELKOMSEL. *Ekonomi Bisnis*, 22(2), 130–142.

- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Oktavia, N., Sume, S. A., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(4), 503. <https://doi.org/10.32832/manager.v3i4.3923>
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1–5.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Rivai, A. R., & Wahyudi, T. A. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 4(1), 29–37.
- Rohmawati, Z. (2018). Kualitas, Harga Dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 1(2), 19–29. <https://doi.org/10.30587/jre.v1i2.418>
- Sari, N., & Setiyowati, S. (2017). Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pb Swalayan Metro. *Jurnal Manajemen Magister*, 03(02), 186–199.
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Sudarnice, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Alfamidi Kolaka. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 280–293.
- Sugiyono. (2011). *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta.

- Sumarni, M., & Wahyuni, S. (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*. CV Andi offset.
- Sumertana, I. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10.
- Tjiptono. (2012). *Manajemen Jasa* (2 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wilujeng, S., & Mudzakkir, M. F. (2015). Kepuasan Pelanggan Pada Toko Modern. *Modernisasi*, 11(2), 93–107.
- Yonata, H., Setiawan, P., Santamoko, R., Ilham, D., & Asdiany, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Satria Antaran Prima. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 11(2), 2502–2514. <https://doi.org/10.47927/jikb.v11i2.260>
- Zeitahml, & VA. (2018). Consumer Perception of Price, Quality and Service, A Means Model and Syntesis of Exidence. *Journal of Marketing*, 52, 2–22.
- Zulfa, N. A., Lubis, N., & Ngatno. (2013). *PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN FAMILY FUN KARAOKE KELUARGA OUTLET SMG-03 SEMARANG PENDAHULUAN Pada era globalisasi saat ini , keadaan perekonomian di Indonesia berkembang secara cepat dan pesat . Perkembangan perekonomian ditunjukkan semakin marakny. 024*, 1–12.