

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, S. O., & Jan, A. B. H. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Ahmudin, A., & Ranto, D. W. P. (2023). Pengaruh Harga, Word of Mouth dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Yogyakarta. *Jurnal E-Bis*, 7(1), 158–168.
- Al-Adnan, A. M. H. (2023). Sebuah Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Produk Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Tupperware. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 132–144.
- Ali. (2020). Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Wedding Organizer (Studi Pada Konsumen Art Project Lampung di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 1(2).
- Ali, S. F., & Naeem, M. (2019). Does Service Quality Increase The Level Of Banks Performance: Comparative Analysis Between Conventional And Islamic Banks. *Journal of Management Development*, 38(6), 442–454.
- Aliaga, M. (2002). *kai Gunderson B (2002) Interactive statistics*. Prentice Hall Publication, New York.
- Alya Insani, N., & Nina Madiawati, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jimea: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 112–122. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/300>
- Andriani, N. W. T., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(7), 1424–1436.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>

- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77.
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254–268.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Banerjee, A., & Chaudhury, S. (2010). Statistics Without Tears: Populations And Samples. *Industrial Psychiatry Journal*, 19(1), 60–65.
- Cahyono, I., Syaifudin, M., & Andriani, T. (2022). Manajemen Strategi Kerjasama dalam Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 483–488.
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Udayana University.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Choiriah, E. N., & Liana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Sepeda Motor Honda di Kota Semarang). *Madic, September*, 236–244.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). *Business Research Methods 9th edition*, USA: McGraw-Hill.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage publications.
- Damaiyanti, A., Hildayanti, S. K., & Veronica, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 125–136.

- Davis, D. L. G. S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7th ed.).
- Devitasari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik [Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.]. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/3721>
- Dramayu, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Tiket Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimesiasi Kepuasan Pelanggan Transportasi Darat Perum Damri Segmen AKDP. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 87–95. <https://doi.org/10.55264/jumabis.v6i2.89>
- Dwijantoro, R., Dwi, B., & Syarief, N. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Marketplace Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 63–76.
- Febriani, F., & Cipta, W. (2023). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kebab Turkey, Telaga Mas, Karangasem. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 257–266.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service). *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Ghozali, I. (2014). Structural Equation Modeling, Alternative Method With Partial Least Square (PLS). *Semarang: Diponegoro University Publishing Agency*.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Griffin, J. (2003). Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Alih Bahasa: Dr. Dwei Kartini Yahya, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Groves, R. M., Fowler Jr, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2009). *Survey methodology* (Vol. 561). John Wiley & Sons.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274.
- Hair Jr, J. ., Black, W. ., Babin, B. ., & Anderson, R. . (2017). Multivariate Data

- Analysis (MVDA). *Pharmaceutical Quality by Design: A Practical Approach*, 201–225.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72.
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).
- Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 17–35.
- Hidayah, S. N. (2019). *Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah BRI Syariah KCP Majapahit)*. IAIN SALATIGA.
- Hidayat, R., Akhmad, S., & Machmud, M. (2015). Effects Of Service Quality, Customer Trust And Customer Religious Commitment On Customers Satisfaction And Loyalty Of Islamic Banks In East Java. *Al-Iqtishad Journal of Islamic Economics*, 7(2), 151–164.
- Idrus, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Dan Pembelian*.
- Kabir, S. M. S. (2016). Sample and sampling designs. *Fundamentals of Research Methodology and Statistics*, July 2016, 323.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Raja Grafindo Persada.
- Kemuning, R. P. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Media Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen. sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia. <http://repository.stei.ac.id/5564/12/LAMPIRAN.pdf>
- Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 1–10.
- Kim, W. H., Cho, J. L., & Kim, K. S. (2019). The Relationships Of Wine Promotion, Customer Satisfaction, And Behavioral Intention: The Moderating Roles Of Customers' Gender And Age. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 212–218. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.03.001>

- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management, 15th Edition* (15th ed.). Pearson Education.
- Kumala, M. C. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Alumunium.
- Kuncoro, M. (2009). Metode Riset Penelitian Bisnis dan Ekonomi Edisi Ketiga. *Penerbit Erlangga. Jakarta*.
- Kurniawan, M., & Hildayanti, S. K. (2019). Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86–102.
- Lagoan, F. S. M., Mariah, M., & Dirwan, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rental Mobil Anton Makassar. *Jurnal Manuver: Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 200–211.
- Luthfianto, D., & Suprihhadi, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Cafe Jalan Korea. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22(1), 14–25. ejurnal.gunadarma.ac.id
- Maulida, N. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotek Munajad Afiat Martapura. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157–166.
- Meitiana, M., & Sembhodo, A. T. (2022). Do E-Services And Promotion Affect Customer Loyalty. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 7(01), 13–24.
- Molle, M. A., Mandey, S. L., & Kojo, C. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royal's Resto And Function Hall Di Kota Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Muiz, M., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen GrabBike Online di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(10).

- Nadhira, K. (2023). Pola Konsumsi Fast Food di Indonesia: Tantangan dan Dampaknya. *Kompasiana*.
<https://www.kompasiana.com/a63610/646642ab08a8b532af1a5152/pola-konsumsi-fast-food-di-indonesia-tantangan-dan-dampaknya?page=all#section1>
- Nafiah, N., & Nugraha Pratama, A. A. (2021). Pengaruh Customer Intimacy, Promosi, dan Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Godean 3 dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Transformatif*, 5(2), 177–190. <https://doi.org/10.23971/tf.v5i2.3182>
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Permono, V. R., & Pasharibu, Y. (2021a). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 04, 46–61.
- Permono, V. R., & Pasharibu, Y. (2021b). Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut. *Jimek : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, Volume 04*, 47–61.
- Pramesti, M. A., & 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. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i2.76>
- Prasetyo, A. W., Rahayu, L. P., & Purwanto, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Pada Distro Antivirus Boyolali). *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 11(1), 89–97.
- Purwasih, R., Yuliana, Y., & Suyuthie, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 16(1), 213–229.
- Rahayu, S., & Darman, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal*

Ekonomi & Ekonomi Syariah, 5(2), 2192–2207.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.808>

Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Ud. Eva Group Mataram. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 16(1), 123–135.

Rambat, L. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. *Jakarta: Salemba Empat*.

Roscoe, J. T. (1969). *Fundamental Research Statistics For The Behavioral Sciences*.

Sari, A. C. M., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, Volume 10*(5), 1–17.

Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Treating Unobserved Heterogeneity In PLS-SEM: A Multi-Method Approach. *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*, 197–217.

Satti, Z. W. (2020). Inovasi Bagi Wirausahawan Potensial Dalam Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Di Industri Perhotelan. <https://doi.org/10.1108/APJIE-08-2019-0063>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian Edisi 6 Buku 2*.

Smith, T. A. (2020). Peran Kepribadian Pelanggan Dalam Kepuasan , Sikap Terhadap Merek Dan Loyalitas Dalam Layanan Seluler Personalidad Del Cliente En La Kepuasan - N , Tindakan Hacia La Marca Dan Lealtad En Servis Mo - Keji. <https://doi.org/10.1108/SJME-06-2019-0036>

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.

Suharsimi, A. (2005). *Manajemen Penelitian Rineka Cipta Jakarta*.

Swastha, D. H., & dan Irawan, B. (2005). *Manajemen pemasaran modern edisi 12 Yogyakarta Liberty*.

Taufan, H., & Ip, S. (2020). *Studi Konsumen Mc Donald 's di Kelurahan Rawajati*. <http://www.elsevier.com/locate/scp>

- Thompson, J. (2020). Quality product. *Nursing Management (Harrow, London, England : 1994)*, 6(8), 16–17. <https://doi.org/10.7748/nm.6.8.16.s14>
- Thungasal, C. E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1).
- Tomida, M., & Satrio, B. (2016). Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(7).
- Wibawa, P. T., Farida, N., & Listyorini, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Silverindo Jaya Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 185–190.
- Wijaya, W. R. B., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(3), 82–91.
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>
- Yulita, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Hawaii Hotel Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(01), 115–124.
- Zulkarnaim, T., & Triyonowati, T. (2015). Pengaruh Produk, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(2).