

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., Wijoyo, H., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Alfamart pada Toko Alfamart Cabang Cikokol. *Economics, Business and Management Science Journal*, 1(1), 106–111. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.34007/ebmsj.v1i1>
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 40–49. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.36418/jiss.v2i1.146>
- Arifin, M. R., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Bukalapak (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen FEB Unisma Angkatan 2015). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(10), 108–123.
- Asri Yanti. (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>
- Azizah, S. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Food Di Gojek Online Pada Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*. Skripsi. Universitas Islam Riau.
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(2), 226–233.
- Chaerunnisa, S., Syaifulloh, M., & Harini, D. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Karyawan PT Bintang Indokarya Gemilang sebagai Pengguna Shopee. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 3(3), 141–153. <https://doi.org/https://doi.org/10.36722/jaiss.v3i3.1378>
- Chaniago, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga pada Loyalitas Konsumen Nano Store. *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)*, 1(2), 59–69.
- 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). *Proceeding Seminar Nasional Dan Call for Papers*, 236–244.
- Curatman, A., Suroso, A., & Suliyanto. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Diputra, I. G. A. W., & Yasa, N. N. (2021). The Influence of Product Quality, Brand Image, Brand Trust on Customer Satisfaction and Loyalty. *American*

*International Journal of Business Management (AIJBM)*, 4(1), 25–34.

- 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.
- Hasanah, U. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Minyak Kayu Putih Cap Lang Pada Masyarakat Desa Aek Kanan Kec. Dolok Sigompulon Kab. Padang Lawas Utara Sumatera Utara*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hasanuddin, M. R., Rachma, N., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi MrBeard Coffee Jl, Saxophone No.47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(11), 39–53.
- Iman Ghozali and Hengky Latan. (2020). *Partial Least Square Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Badan Penerbit-Undip.
- Iskandar, K., Syaifulloh, M., & Armunanto, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa di Universitas Muhadi Setiabudi. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 24–34.
- Kotler, P. (2020). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Manik, L. L. B. (2021). *Analisis Customer Relation Management (CRM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan pada Minimarket Alfamart Deli Serdang (Pendekatan Structural Equation Modelling)*. Skripsi. Universitas Pembangunan Panca Budi.
- Nainggolan, N. P. (2022). Pengaruh Promosi, Atribut Produk, dan Loyalitas Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Tokopedia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(4), 371–377.
- Närvänen, E., Kuusela, H., Paavola, H., & Sirola, N. (2020). A Meaning-Based Framework for Customer Loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 48(8), 825–843. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-05-2019-0153>
- Permadani, F. A. (2021). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Penjualan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT Maan Ghodaqo Shiddiq Lestari*. Skripsi. STIE PGRI Dewantara.
- Rauf, A. (2022). Loyalitas Pelanggan: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 32–43. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/combis.v4i2>
- Riu, J. B. G., Udayana, I., & Hutami, L. T. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan “Scarlett Whitening.” *Transformasi Manageria: Journal*

*of Islamic Education Management*, 3(2), 240–256.  
<https://doi.org/10.47476/manageria.v3i2.2295>

Rohani, Hadidu, A., & Sukardi. (2022). Brand Equity and Service Quality Effects on Loyalty with An Intervening Variable of Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(2), 732–746.

Subaebasni, S., Risnawaty, H., & Wicaksono, A. R. A. (2019). Effect of Brand Image, The Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 90–97.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.32479/irmm.7440>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Supiyani, R., & 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.

Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran*. Andi.

Tussakdiah, N. H. (2021). Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. *Psikoborneo: Jurnal Imiah Psikologi*, 9(2), 250–259.

Umami, R., Rizal, A., & Sumartik, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(2), 250–257.  
<https://doi.org/10.30742/equilibrium.v15i2.630>

Warganegara, T. L. P., & Alviyani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Kecantikan Puspita Cabang Kotabumi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 1(2), 26–33.

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>