

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, Hardani et al. 2020. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.
- Afriansyah, B., Niarti, U., & Hermelinda, T. (2021). Analisis Implementasi Penyusunan Laporan Keuangan Pada Umkm Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil Dan Menengah (SAK EMKM). *Jurnal Sainifik (Multi Science Journal)*, 19(1), 25-30
- 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.
- Angelia, V., & Rezeki, S. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Abeng 38. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 63-73.
- Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). Pelatihan pengujian hipotesis statistika dasar dengan software r. *BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 327-334.
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(3), 377-391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Fauzil'Adzim, M., & Vrikati, N. S. (2020). Studi Islam Dalam Kaca Mata Normatif Dan Historis. *Jurnal Kajian Keislaman*, 8(3).
- Felix, A., Salim, S. J., & Karsten, J. M. (2024). Pemanfaatan Teknologi Layanan Fine Dining untuk Meningkatkan Customer Experience dan Influence Satisfaction: Utilization of Fine Dining Service Technology to Improve Customer Experience and Influence Satisfaction. *Technomedia Journal*, 8(3 Februari), 420-433.
- Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66-73.

- Ghozali (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26.
- Hasibuan, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cafe Vanilla panyabungan. *Jurnal Misi*, 4(3).
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv Pustaka Ilmu
- Hafriana, N., Yusuf, N., & Mahmud, M. (2024). Etika Dan Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Biru Kab. Bone). *YUME: Journal of Management*, 7(1), 422-429.
- Jannah, S. A., & Hayuningtyas, K. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *JESYA*, 489-500.
- Janah, Z. N., Maruta, A., & Pujiyanto, A. (2022, August). Pengaruh brand image, cita rasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada mie gacoan gresik. *In Seminar Nasional Hasil Skripsi (Vol. 1, No. 01, pp. 131-135)*.
- Juwariyah, N., Hasanah, N., & Akriana, F. (2024). Peran Mediasi Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas Penumpang Kapal. *Solusi*, 22(3), 363-377.
- Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. *Rawamangun: Prenadamedia Group*.
- Kurniawati, H., Rahayu, R., & Hidayat, M. S. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Berkunjung Ke Warunk Mie Gacoan Cabang Mojokerto. (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Majapahit*).
- Laia, E. K. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk kadoz di ud. Brave desa hiliroduda kecamatan lahusa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(1), 320-332.
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2(1), 214–226. www.jember.umla.ac.id
- Manyanga, W., Makanyeza, C., & Muranda, Z. (2022). *The effect of customer experience, customer satisfaction and word of mouth intention on customer*

loyalty: The moderating role of consumer demographics. Cogent Business & Management, 9(1), 2082015.

- Muhtarom, A., Syairozi, M. I., & Yonita, H. L. (2022). Analisis Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Umkm Skck (Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah) Metode Structural Equation Modelling (SEM)-Partial Least. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 10(S1), 391-402.*
- Nainggolan, M. R., Prayoga, A. N., & Purba, R. (2024). Pengaruh Keandalan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Elha Trans Indrapura. *Management And Business Progress, 3(2), 131-143.*
- Nugraha, B. (2022). Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik. Pradina Pustaka.
- Nelistiani, I. (2024). Pengaruh Servicescape, Variasi Menu dan Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengunjung AW Coffee Mayong Jepara). (*Doctoral dissertation, IAIN Kudus*).
- Oktavianus, L., & Megawati, M. (2022, March). Pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan customer value terhadap kepuasan pelanggan pada Springbed Procella di Palembang. *In Forbiswira Forum Bisnis Dan Kewirausahaan (Vol. 11, No. 2, pp. 388-396).*
- Oktadiani, & Dinar, O. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fhasion Uniqlo di Tunjungan Plaza Mall. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 9(1), 1-21*
- Pangarso, R., & Riyanti, R. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Foto Setia Jaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. *6(2001), 353-367*
- Primakov, G., & Juju, H. U. (2023). Pengaruh Product Quality Dan Price Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Pada Loyalitas Konsumen (Survei

- Pada Pengguna Smartphone Realme Yang Membeli Di Bandung Electronic Center). (*Doctoral dissertation, Unuversitas Pasundan*).
- Rahayu, S., & Harsono, M. (2023). Loyalitas Konsumen: Konseptualisasi, Antecedent dan Konsekuensi. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(2), 1581-1594.
- Ramadhani, M. R., & Kusumawardhani, A. (2024). Analisis Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen AHASS Motor di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 13(5).
- SANDHIKA, I. K. A. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Anantara Vacation Club Legian Bali. (*Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar*).
- Sujarweni, V. W. 2021. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*. Deepublish.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/200703/metodologi-penelitian-lengkap-praktis-dan-mudah-dipahami>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (*Doctoral dissertation, Udayana University*).
- Susiloadi, P., & Nirmala, V. S. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 204-221.
- Sidebang, D., & Pohan, Y. A. (2024). Pengaruh Customer Experience, Discount, dan Strategy Location terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Lion Parcel Pos Rawe Tangkahan. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(4), 31-44.
- Simanjuntak, D. C. Y., & Purba, P. Y. (2020). Peran mediasi customer satisfaction dalam customer experience dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2).
- Udayana, I. B. N., Cahya, A. D., & Kristiani, F. A. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan

- Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada The Praja Coffee & Resto). *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(1), 173-179.
- V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian* (2022). Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU Z
- Wardhana, R. E. (2021). Pengaruh customer experience terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(3), 1-9.
- Wahyuningtyas, A., & Prabowo, B. (2024). Peran Harga, Promosi, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen FreshCare di Surabaya. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 7(2), 263-276.
- Widjanarko, W., Saputra, F., & Hadita, H. (2023). Analisis Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan terhadap Voucher Gratis Ongkos Kirim E-Commerce Shopee Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(5), 678-685.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>