

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Arisanti, D., & Cahyani, L. N. (2024). Analisis kualitas pelayanan, harapan pelanggan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 3(1), 42-54.
- Artyanto, C. I., & Sudrartono, T. S. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan Pada Laundry Sekha Clean Cianjur. *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 8(2), 217-224.
- Asmi, N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Naem 555 Cucian. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, 7(2).
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332.
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 132-144.
- Azizah, F. N. (2025). Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal KREATIF (Kajian Riset Ekonomi & Bisnis Inovatif)*, 1(1), 88-95.
- Brilian, S. C., & Haris, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Solusi*, 21(3), 300-309.
- Devi, B. A., & Untoro, W. (2019). Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 274813.
- Djollong, A. F. (2014). Tehnik pelaksanaan penelitian kuantitatif. *Istiqra: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 2(1).
- Febrianti, F., & Beni, S. Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kuliner Di Kecamatan Bengkayang Strategies To Maintain Customer Loyalty In Culinary Business In Bengkayang District.

- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Handayani, R., & Wijayanti, H. T. (2018). Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. In *Prosiding Seminar Nasional & Internasional* (Vol. 1, No. 1).
- Hapsari, I. E., & Radito, T. A. (2019). Pengaruh word of mouth dan citra merek terhadap loyalitas konsumen Go-Jek di Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 16(1), 57-93.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101-128.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-taqaddum*, 21-46.
- Hastomo, M. D., & Haryanto, B. (2019). Bagaimana Loyalitas Terhadap Hewlett Packard Di Indonesia Dibentuk?. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Journal Of Business And Management)*, 18(1), 27-40.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1479-1489.
- Kusuma, R. W., & Suwitho, S. (2015). Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.

- Mardalis, A. (2005). Meraih loyalitas pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 111-119.
- Marie, A. L., & Budi, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan The Breeze, Bumi Serpong Damai. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(2), 99-107.
- Maskur, M., Qomariah, N., & Nursaidah, N. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(2), 212-221.
- Mursyidah, D. S. (2021). Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Showroom X Kota Bandung. *Mbia*, 20(3), 222-234.
- Naully, C., & Saryadi, S. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada J. Co Donuts & Coffee Java Supermall Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 974-983.
- Ningsih, N. H. I., & Jehadiani, O. G. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 13-24.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Putra, R. (2021). Determinasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas produk, citra merek dan persepsi harga (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516-524.
- 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).
- Rahmadhani, A., & Syahriza, R. Strategy to Maintain Customer Loyalty at PT Sun Life Financial Unit Syariah Medan Branch Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada PT Sun Life Financial Unit Syariah Cabang Medan.
- Ramadhan, M. N. S., & Asnawi, N. (2020). Studi Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Industri Retail: Peran Kualitas Layanan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Iqtishoduna, UIN Malang*, 16(2), 116.

- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2).
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279-284.
- Rusdiyanto, W., & Suranti, S. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 15-28.
- Sakinah, D., Salsabila, N., Khotijah, S., & Dari, S. W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Pada Pasar Persaingan Monopolistik (Alfamart Atau Indomaret) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 4(3), 233-244.
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin: Panacea Masalah Ukuran Sampel?. *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2), 24-43.
- Sasono, E., Sopi, S., & Prasetyo, R. A. (2024). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi pada Konsumen PT. Alya Tour Semarang. *JURNAL STIE SEMARANG (EDISI ELEKTRONIK)*, 16(2), 123-139.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Silalahi, R. A., Hafsari, A. A., Situmorang, D., Emaninta, N., Ginting, B., Girsang, A. B., ... & Ompusunggu, P. (2024). Hasil perhitungan asumsi klasik: Tentang uji autokorelasi, normalitas, dan heterokedastisitas. *Jurnal Ilmiah Multidisipliner (JIM)*, 8(12), 2118-7300.
- Soebakir, B. D., Lumanauw, B., & Roring, F. (2018). Pengaruh brand, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan membeli di kedai kopi gudang imaji Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27-35.
- Syahrial, F., & Cahyana, A. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di HM 25 Frozen Food Menggunakan Metode SEMt. *Journal of Business Economics and Agribusiness*, 2(1), 16.
- Suparmi, S., & Handhoko, K. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang. *Serat Acitya*, 7(1), 102.
- Tito, A. C. P., & Parahiyangan, P. (2022). Upaya peningkatan kepuasan pelanggan melalui aspek kualitas produk dan kualitas pelayanan (Studi kasus pada PT Agronesia Saripetojo Bandung). *Angewandte Chemie International Edition*, 7(01), 38-48.
- Wardana, M., Graha, S., & Made, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hardy s Negara. *E-Jurnal ekonomi dan bisnis universitas udayana*, 44778.
- Wibawa, R. P., & Tiarawati, D. A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt. Sederhana Abadan Mitra Kab. Madiun.
- Wirawan, Y. R. (2017). Pengaruh orientasi pasar, orientasi kewirausahaan terhadap kinerja pemasaran UMKM batik di Kabupaten Jombang. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 5(1), 56-69.
- Yurianto, A. O., & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 753-761.
- Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31-38
- Zaini, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran

Lamongan). *Al Maqashid: Journal Of Economics And Islamic Business*, 2(2), 47-54.