

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. D., Saidani, B., & Febrilia, I. (2021). Pengaruh Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening pada Aplikasi Jasa Kesehatan X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan-JBMK*, 2(3), 844–858.
- Anggara, D. (2019). Pengaruh Product Quality, Service Quality, Dan Price Fairness Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 282–291.
- Aprita, R., Maharani, N., & Alam, I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Selama Pandemi Covid-19 Pada Keab Salahuddin. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 235–242.
- Cant, M. C., & Du Toit, M. (2012). Identifying The Factors That Influence Retail Customer Loyalty And Capitalising Them. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 11(11), 1223. <https://doi.org/10.19030/iber.v11i11.7370>
- Che Amat, N. H., Mohd Radzi, S., & Mohd Zahari, M. S. (2016). Factors Influencing Perception of Price Fairness and Customer Response Behaviors. *International Business and Tourism Society*, March, 27–47.
- Curatman, A., & Hermansyah. (2019). Membangun Kepuasan Konsumen Melalui Kewajaran Harga Dan Merek Pribadi ( Survey pada Konsumen Giant Kota Cirebon ). *Jurnal Logika*, XIV(2), 42–49.
- Dina, Evahelda, & Purwasih, R. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Produk Getas WAH-YOU Terhadap Keputusan

- Pembelian Konsumen Di Kota Pangkalpinang. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis (JEPA)*, 6(1), 94–107.
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/684>
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., & Etmy, D. (2018). Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosi. *Jurnal VARIAN*, 2(1), 31–36. <https://doi.org/10.30812/varian.v2i1.331>
- Faisal Akbar, M., Ariyanto, A., & Sudarsono, A. (2021). Pengaruh Fasilitas Olahraga Terhadap Kepuasan Pelanggan Member Sport Club Meadow Terrace BSD. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 2(1), 21–28. <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/tin>
- Fayol, H. (2013). *Pengantar Administrasi Dan Fungsi-Fungsi Manajemen*. Alfabeta.
- Fitzsimmons, W. H., & Fitzsimmons, M. J. (2013). *Service Management: Operation, Strategy, and Information Technology* (3rd ed.). Mc Graw-Hill Book Co.
- Freddy, R. (2017). *Customer Care Excellence*. PT. Gramedia.
- Gaffar, M. R., & Sutisna, M. (2020). Eksplorasi Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Ojek Online. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 4(1), 42. <https://doi.org/10.31104/jsab.v4i1.164>

- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariatif Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hamdi, A. S., & E, B. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. CV. Budi Utama.
- Handoko, T. . (1987). *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Universitas Gajahmada.
- Herawaty, T., Tresna, P. W., & Wisudastuti, F. E. (2017). Pengaruh Price Fairness Dan Service Fairness Terhadap Customer Satisfaction Pada Go-Jek. *AdBispreneur*, 1(3), 231–241. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v1i3.11213>
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013). Prinsip-Prinsip Pemasaran. In *Pemasaran*. Erlangga.

- . (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Lewis dan Boom. (2012). Service, Quality & Satisfaction. In *Pemikiran Islam di Malaysia: Sejarah dan Aliran* (Vol. 20, Issue 5). Andi.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- . (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- . (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Manajemen* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Mitra Wacana Media.
- Marini, Y., & Marina, N. (2019). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 1(1), 7–20. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v1i1.37>
- Miati, I. (2020). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Pembelian Kerudung Deenay (Studi pada Konsumen Gea Fashion Banjar). *Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 71–83. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.795>
- Ningsih, S. N. (2022). *Profitabilitas , Struktur Modal dan Nilai Perusahaan : Uji Signifikansi Faktor Mediasi*. 1–8.
- Noegroho, B. A. E. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Di Pusat Otomotif Terpadu Surabaya. *Calyptra*, 8(1), 1460–1479.
- Nurjannah, N., & Ramadhan, F. P. (2021). Pengaruh Kualitas

- Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Golden & Cake Kota Palopo. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(1), 85.  
<https://doi.org/10.35914/jemma.v4i1.634>
- Philip, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Praticce Hall.
- R Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Randi, B. S. (2018). *Perbaikan Proses Layanan Resto Dengan Menggunakan QFD (Quality Function Deployment) Dan Internal Benchmarking Pada Kober Mie Setan Gresik*. Universitas Airlangga.
- Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap E-WOM. *Jurnal Ekonomi : Journal of Economic*, 1(2), 10-27.
- Setyawardani, R. D. (2019). Pengaruh Service Quality, Product Quality, Dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty (Studi Kasus Bank Jatim Capem UWK Di Surabaya). *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 3(8), 85-102.  
[http://clpsy.journals.pnu.ac.ir/article\\_3887.html](http://clpsy.journals.pnu.ac.ir/article_3887.html)
- Setyawati, E., Mulyawati, I., & Soecahyadi, S. (2022). Studi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dengan Menggunakan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. *Edukatif: Jurnal Ilmu ...*, 4(1), 1030-1042.  
<https://www.edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/2003>
- Sholihin, U. (2014). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Usaha Pada Perusahaan Kain Dan

- Sarung Tenun Ikat Cap Sinar Barokah Kediri. *Jurnal Cendekia*, 2(3), 1-6.
- . (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72-97.
- Siagian, A. O., & Wijoyo, H. (2021). Dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PT. Gemilang Sinar Jaya. *Insight Management Journal*, 1(3), 106-114. <https://journals.insightpub.org/index.php/imj>
- Siewanto, A., & Kezia, N. (2022). Pengaruh Service Quality Dan Price Fairness Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Experience Di Café Kopiria Loabakung Samarinda. *Agora*, 10(2), 2.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabetha.
- . (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Erlangga.
- Tjiptono, F. (2006). Strategi Pemasaran. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- . (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi Offset.
- Wi-Ad'ha, K. Q. (2019). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jakabaring Bowling Center. *Skripsi*, 1-11.
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(01), 1-16. <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1082>