

DAFTAR PUSTAKA

- Aang Curatman. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Adji, J, and H Samuel. 2021. "Pengaruh Satisfaction Dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks the Square Surabaya."
- Adrianto, A. 2021. "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone." *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen* 9 (2): 55–61.
- Ali, Bayad Jamal, Bayar Gardi, Baban Jabbar Othman, Shahla Ali Ahmed, Burhan Ismael, Pshdar Abdalla Hamza, Hassan Mahmood Aziz, and Bawan Yassin Sabir. 2021. "Hotel Service Quality : The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction Hotel Service Quality : The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality," no. May. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>.
- Anggraini, Fifin, and Anindhyta Budiarti. 2020a. "Fifin Anggraini Anindhyta Budiarti Abstrak Pengaruh Harga , Promosi , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas" *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* 08:86–94. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jupe/article/view/36354>.
- . 2020b. "PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN GOJEK." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* 08:86–94.
- Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, and Jayanti Apri Emarawati. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." *Jurnal STEI Ekonomi* 31 (02): 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>.
- Azhari, Munir. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Fbm," 35–44.
- Bitner, Zeithaml. 2003. Reassement Of Expectations As A Compaison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach. *Journal Of Marketing*. January (58) 111-124.
- BPS. 2023. "Pertumbuhan Ekonomi Indonesia." 2023. <https://webapi.bps.go.id/cover.php?f=CcBrF6inaMnivOh4t/MblAVoN27iSKV4rH59XbLgrWVXcjmNM1R40BHYmjgkpOP1iYjE4bL3IP8flbCXhG9RbgtDDwjiPUGh02xEcPpwGrbneNBtFJiK4d1oEgQfuEYdhwvXuW2U0uGjXBv+PyOmoA==>.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Chinna, D, A S Soegoto, D Woran, Analisis Kualitas Produk, Citra Merek, D A N Harga Pengaruhnya, Terhadap Loyalitas, et al. 2022. "MANADO ANALYSIS OF PRODUCT QUALITY , BRAND IMAGE , AND PRICE INFLUENCE ON CONSUMER LOYALTY ON WARDAH COSMETIC PRODUCTS IN MANADO CITY Jurnal EMBA Vol . 10 No . 3 April 2022 , Hal . 295-306" 10 (3): 295–308.

- D., Reina Kusuma, M.Si Djamaludin Malik, S.Pd, and M.M Dra. Cicik Harini. 2020. "THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON," 1–10.
- Duha, Alfonsius R, Asaziduhu Gea, Yolanda Rumapea, and Fati G N Larosa. 2023. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim" 3 (1): 20–29.
- Fajarini, A., & Meria, L. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc). *JCA Ekonomi* Volume 1 Nomor 2, 481 - 491.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Farisi, Salman, and Qahfi Romula Siregar. 2020. "Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Medan Salman Farisi Qahfi Romula Siregar" 3 (1): 148–59.
- Farisy, Muhammad Salman, M. Ridwan Basalamah, and Rahmawati. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Alfamart MT Haryono (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen UNISMA Angkatan 18)." *Jurnal Riset Manajemen*, 74–83.
- Gefen, David, Elena Karahanna, and Detmar W. Straub. 2003. "Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model." *Management Information System Quarterly*, 27(1): 51-90. 27 (1): 51–90.
- Ghozali, Imam. 2018a. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Ketujuh. Semarang :Badan penerbit Universitas Dipenogoro.
- Goetsch, D. ., & Davis, S. 2019. *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (8th Editio)*. Printice Hall International, Inc.
- . 2018b. *Book_2018_Ghozali.Pdf*.
- Gultom, Robinhot, Tya Wildana, Hapsari Lubis, Universitas Mikroskil, Fakultas Bisnis, Program Studi, Manajemen Universitas, et al. 2023. "Pengaruh Citra Merek , Kualitas Produk , Harga , Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Indomie Pada Konsumen Maximart Thamrin Plaza Medan" 13 (01): 33–43.
- Haque-fawzi, Marissa Grace, Ahmad Syarief Iskandar, and Heri Erlangga. 2022. *Konsep , Teori Dan Implementasi*.
- Hariono, Robby, and Maria Assumpta Evi Marlina. 2021. "PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR PADA STAR MOTOR CARWASH." *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 6 (2): 1–10.
- Harumi, Sasha Dwi. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan

- Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Seiko Laundry Medan The Influence of Customer Trust and Satisfaction Toward Customer Loyalty In Seiko Laundry Company Medan” 8 (2): 115–28.
- Hasanuddin, Maulana Rajab, N. Rachma, and Budi Wahono. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi Mr Beard Coffee Jl, Saxophone No. 47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang).” *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 39–53.
- Intan Rurieta Anggarawati. 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/10.36418/jiss.v2i1.146>.
- Ito, Maria Aryani, Apriana H. J Fanggalda, and Yonas F. Riwu. 2021. “Consumer Trust & Promotions , Affect OVO Customer Loyalty In,” 1419–28.
- James F. Engel. 1994. *Pengertian perilaku konsumen*, dalam buku Perilaku Konsumen, Edisi 6 : jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara.
- Kasinem. 2021. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 329–39.
- Kemenkeu. 2022. “Kondisi Industri Pengolahan Makanan Dan Minuman Di Indonesia.” 2022. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-suluttenggomalu/baca-artikel/15588/Kondisi-Industri-Pengolahan-Makanan-dan-Minuman-di-Indonesia.html>.
- Kemenperin. 2022. “Kemenperin: Kemenperin: Industri Makanan Dan Minuman Tumbuh 3,57% Di Kuartal III-2022.” 2022. <https://kemenperin.go.id/artikel/23696/Kemenperin:-Industri-Makanan-dan-Minuman-Tumbuh-3,57-di-Kuartal-III-2022>.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, and Amstrong. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I*. 1st ed. Prenhalindo.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Ketiga belas. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin Lane keller. 2016. *Marketing Management. England*. Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip, and Armstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi 13. Jilid 1 Ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kotler Lane Keller. 2016. “Marketing Management 15th

Edition.”

- Kurniawan, Robby, and Kata Kunci. 2022. “Analisis Pengaruh Kepuasan , Kualitas Layanan , Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam” 5 (2): 1479–89.
- Kusuma, Aji1 Dimas Setiyo, Sri Murni Setyawati, and Rahab Rahab. 2020. “ANALISIS PENGARUH RELIGIOSITY, SERVICE QUALITY DAN IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN TRUST SEBAGAI MEDIASI Dimas Setiyo Kusuma Aji 1* , Sri Murni Setyawati 2 , Rahab Rahab 1 1” 22:78–94.
- Lutfiani, Anisa Nuri, and Mila Fursiana Salma Musfiroh. 2022. “Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2:50–64.
- Lyna, Lyna, and Stefanny Ivon Prasetyo. 2021. “Pengaruh Website Quality, Customer Experience, Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop Lazada Di Kota Surakarta.” *INVEST : Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi* 2 (1): 53–63. <https://doi.org/10.55583/invest.v2i1.133>.
- Makanyeza, Charles, and Lovemore Chikazhe. 2019. “Mediators of the Relationship between Service Quality and Customer Loyalty : Evidence from the Banking Sector in Zimbabwe International Journal of Bank Marketing Article Information :,” no. August. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0164>.
- Mekel, Victorya Rut, Silcyljeova Moniharapon, and Jeffry L.A. Tampenawas. 2022. “LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI GOJEK MANADO THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER SATISFACTION ON CONSUMER LOYALTY IN MANADO GOJEK TRANSPORTATION COMPANY Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 Januari 2022 , Hal . 1285-1294” 10 (1): 1285–94.
- Mufarida, Hanifah Zahrotul, M. Ridwan Basalamah, and Eris Dianawati. 2024. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop Di Kota Malang” 13 (01): 1016–23.
- Parasuraman, A Parsu. 2013. “The Behavioral Consequences Of,” no. April. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>.
- Pasianus, Ova, and Any Agus Kana. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta” 2 (2): 197–216.
- Purnama, Nadia Ika, Seprida Hanum Harahap, and Dini Syahputri Siregar. 2022. “Pengaruh Harga , Kualitas Produk Dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Konsumen Ompu Gende Coffee.” *Jurnal Akutansi Dan Manajemen*, 18–24.
- Purnama, Rina. 2019. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN” 14 (2): 187–203.
- Purwianti, L, N Novita, E Elviana, and ... 2022. “Analisis Pengaruh Service Quality, Price Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada

- Amati Coffee Shop Di Kota Batam.” *YUME: Journal of ...* 5 (2): 18–24.
- Purwianti, Lily, Isnaini Nuzula Agustin, and Deslyn Melodya. 2023. “Analisa Pengaruh Service Quality , Price , Satisfaction , Trust , Dan Product Quality Terhadap Customer Loyalty Pada UMKM Morning Bakery Di Kota Batam” 4 (3): 148–58.
- Rafiah, Kurnia Khafidhatur. 2019. “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Indonesia.” *Al Tijarah* 5 (1): 46. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>.
- Rahayu, Sri. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan” 5 (2): 2192–2207.
- Ramadhani, Zahra, Amiruddin Tawe, and Ichwan Musa. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Sop Konro Karebosi Di Makassar” 4:6609–20.
- Resika, Yeri, Zakaria Wahab, and Muchsin Saggaf Shihab. 2019. “Customer Perceived Value Dan Customer Trust: Identifikasi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Go-Car.” *Journal of Management and Business Review* 16 (1): 1–22. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v16i1.138>.
- Rukmel, Rasul Hamidi, Budi Wahono, and Moh.Rizal. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Makanan Cepat Saji Di Lazizaa Chicken & Pizza Sigura-Gura Malang,” 1–12.
- Sa’adah, Laylatus, Octaviana Arisinta, and Yusrianto Sholeh. 2022. “Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Bu Rupa Di Tanah Merah” 7 (2): 623–28. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.502>.
- Sahir, Syafrida Hafni. 2022. *Metodelogi Penelitian*. PENERBIT KBM INDONESIA.
- Saputri, Rini Sugiarsih Duki. 2019. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB SEMARANG” 10 (1): 46–53.
- Sari, Indah Wulan, and Lia Amalia. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan” 2 (3).
- Sciffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Sekaran, and Bougie. 2016. *Research Method for Businssess*.
- Sihombing, Iwiwi, Nora Anisa, and Br Sinulingga. 2020. “Effect of Service Quality , Facilities and Location on Patient Satisfaction in RSU Sari Mutiara Lubuk Pakam” 1 (1): 53–65.
- Sopiah & Sangadji, Etta Mamang. 2016. *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Dan Pengembangan (R&D)*. ALFABETA.
- Sustiyatik, Enni, and Beni Agus Setiono. 2020. “Pengaruh Product, Price, Promotion, Dan Place Terhadap Loyalitas Konsumen.” *Jurnal Aplikasi*

- Pelayanan Dan Kepelabuhanan* 10 (1): 75.
<https://doi.org/10.30649/japk.v10i1.75>.
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, and Imelda W. J. Ogi. 2018. "NASABAH PT BANK SULUTGO THE INFLUENCE OF TRUST AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION" 6 (3).
- Tiong, Piter. 2021. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS Effect Of Quality Of Service To Customer Loyalty PT . Primagum Sejati In Makassar Piter Tiong" 1 (2): 176–204.
- Triandewo, Maris Agung, and Yustine Yustine. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 22 (1): 13–24.
<https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>.
- Ufrida, Khudhriyatul, and Sugeng Harianto. 2022. "Konsumerisme Makanan Siap Saji Sebagai Gaya Hidup Remaja Di Kota Surabaya: Studi Kasus Siswi Sma Muhammadiyah 4 Kota Surabaya." *Jurnal Analisa Sosiologi* 11 (1): 137–56. <https://doi.org/10.20961/jas.v11i1.57134>.
- Wibowo, Edi Wahyu, Bambang Wahyudi Wicaksono, and Eko Sugiyanto. 2022. "ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RESTORAN CEPAT SAJI DI JAKARTA" 16.
- Winasih, Tri, and Luqman Hakim. 2021. "Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 8 (2): 205–21. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>.
- Yuliana, and Rahmat Hidayat. 2018. "PENGARUH HARGA DAN INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS ELZATTA PADA GENERASI MILENIAL TAHUN THE INFLUENCE PRICE AND PRODUCT INNOVATION TO CUSTOMER LOYALTY (Case Study : Elzatta On Millennial Generation 2018)" 4 (3): 1092–99.