

## DAFTAR PUSTAKA

- Andesta, D. (2018). Analisis kebutuhan anak usia dasar dan Implikasinya dalam penyelenggaraan pendidikan. *JIP (Jurnal Ilmiah PGMI)*, 4(1), 82-97.
- Ardela, Y., Febriyana, R., Febriyanty, R. N., & Syahputro, S. B. (2023). Pengaruh Program loyalty Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Pada Natasha Skin Care Tanjungpinang. *Jurnal Adijaya Multidisiplin*, 1(05), 1091-1099.
- Cahyani, N. K. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitasPelanggan Nasabah Pengguna E-Channel Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bsi Kcp Ponorogo Cokroaminoto (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Elyus, N. R., & Wibowo, P. (2023). Pengaruh *Service quality* Terhadap Student Satisfaction Taruna Poltekip Prodi Manajemen Pemasarakatan Angkatan IV. *Jurnal Sains Student Research*, 1(2), 209-221.
- Fanany, F., & Oetomo, H. W. (2015). Pengaruh brand image dan *Service quality* terhadap loyalitasPelanggan melalui kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 4(1).
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Service quality* Management to Improve Customer Satisfaction and loyalty. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goeltom, V. A., Saputri, J. A., & Christine, D. (2023). Pengaruh Customer Satisfaction, *Customer delight*, Dan *Customer trust* Terhadap Loyalitas pelanggan Restoran Otentik Di Tangerang. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 89-118.
- Goeltom, V. A., Saputri, J. A., & Christine, D. (2023). Pengaruh Customer Satisfaction, *Customer delight*, Dan *Customer trust* Terhadap Loyalitas pelanggan Restoran Otentik Di Tangerang. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 89-118.
- 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.
- Hidayatullah, A., Ediyanto, E., & Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas pelanggan Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada BANK BSI Area Basuki Rahmat Situbondo). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(8), 1539-1549.
- Ilimi, Z. (2022). Peran Kualitas Pelayanan di Toko Imron Sukolilo Jabung dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Etika Bisnis Islam (Skripsi). Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Sunan Kalijaga, Malang.
- Kadarusman, K., Maria, E., & Deccasari, D. D. (2019). Cinta Merek Sebagai Mediasi Antara Kepercayaan Merek, Gairah Merek Dan Niat Beli Kembali. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), 92-105.

- Khairina, N. (2021). *Pengaruh Service quality Terhadap Loyalitas pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Cucian Mobil Dhapu Car Wash Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Syariah* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISIAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Kurnia, F. E., Hendratmo, A., Anam, S., & Ivanda, M. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam terhadap Loyalitas pelanggan dengan Mediasi Kesenangan Pelanggan pada Penginapan Syariah di Mojokerto. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 22(2), 161-176.
- larasati, F. R., & Diatmika, A. A. K. (2024). Pengaruh *Customer delight*, *Customer Satisfaction*, *Customer trust*, Terhadap *Customer loyalty* Pada Aplikasi Penggemar K-POP. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 5302-5310.
- listyawati, I. H., & Wulandari, A. (2022). Pengaruh Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan terhadap loyalitasPelanggan Wisatawan di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 9(1), 37-43.
- M Fatchurohman A, M. F. A. (2021). *Pengaruh Kualitas layanan, Harga Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Jasa layanan Jne Di Klaten)* (Doctoral Dissertation, Upn" Veteran" Yogyakarta).
- Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa pada Materi lingkaran. *Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif*, Volume 1, No. 5, Bandung.
- Murtiningsih, D. H., & Kusmiyati, K. (2023). Analisis Minat Belajar Peserta Didik Terhadap Pembelajaran Matematika di Sekolah Dasar. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 13(3), 271-279.
- Musaffah, Rudi Sufahriadi, & Ichsan Rizany, (2021). *PEGANGAN UNTUK MAHASISWA PRAKTIKUM BIOSTATISTIK*. Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Iambung Mangkurat.
- Muttaqiin, Ninkasi, Reizano Amri Rasyid, Hendraningrat. "Pengaruh Citra (Images), Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction), Kepercayaan Konsumen (*Customer trust*), dan Loyalitas pelanggan Konsumen (*Customer loyalty*) pada Perusahaan Agen Asuransi di Surabaya." *Media Mahardhika*, Vol. 20, No. 1, September 2021.
- Ningsih, S. (2020). Strategi Membangun *Customer trust* Pada Online Shop Dikalangan Mahasiswa Milenial. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Business*, 3(1).
- Nurhannah, D., Budianto, A., & Toto, T. (2019). Pengaruh *Customer trust* Dan *Customer Perceived* Terhadap Loyalitas pelanggan (Suatu Studi pada Toko Rabbani Tasikmalaya). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(2), 189-200.

- Ogi, I., Tumbel, A., & Mawey, T. C. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *jurnal EMBA vol 6 No 3*, 1198 - 1207.
- Prasetya, A. Y., & Wardati, E. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN PENANGANAN KEIUHAN Pelanggan DAN E-Service *quality* TERHADAP Loyalitas pelanggan DENGAN KEPUASAN Pelanggan SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 9(2), 145-156.
- Pratiwi, Komang Ary, I Wayan Suartana, Dewa Nyoman Benni Kusyana, Dan Ida Ayu Made Sasmita Dewi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening." *Bisma: Jurnal Manajemen* 6, No. 1 (2020), 19 April 2020.
- Pratiwi, N. R., & Tjahjaningsih, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan Toko Hijab Nadya Collection di Semarang). Dalam *Prosiding SENDIU 2020*. ISBN: 978-979-3649-72-6.
- Purwanto, N., Budiyanto, B., & Suhermin, S. (2023). *Theory of Planned Behavior*.
- Puspita, A., & Kartika, C. (2019). Pengaruh Experiential Marketing, *Customer delight*, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Perilaku Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bengkel Resmi Yamaha PT. Roda Sakti Surya Megah). *JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen*, 6(02).
- Regata, R., & Kusumadewi, N. M. W. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Rofiq, A., Suryadi, N., Anggraeni, R., Makhmut, K. D. I., & Aryati, A. S. (2023). *Meningkatkan Daya Saing UKM: Perspektif Strategis*. Universitas Brawijaya Press.
- Rosanto, S., & Sari, N. R. (2021). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Loyalitas pelanggan pada Beverage Shop di Onezo Indonesia. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 2.
- Rumra, A. (2023). Citra Merek, Desain Produk dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian laptop Acer Oleh Mahasiswa STIA Alazka Ambon. *HIPOTESIS-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 14-24.
- Sari, A. A. Ayu Mutiara, Tjokorda Gde Raka Sukawati. "Pengaruh *Customer delight* terhadap *Customer loyalty* dengan *Service quality* Sebagai Variabel Moderasi." *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 1, 2020, halaman 278-299. ISSN:2302-8912. DOI <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i01.p15>
- Sari, A. A. M., & Sukawati, T. G. R. (2020). *Pengaruh Customer delight Terhadap Customer loyalty Dengan Service quality Sebagai Variabel Moderasi* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Sembiring, D. E. (2020). *Pengaruh Kualitas layanan, Harga Dan Risiko Terhadap Niat Beli Ulang Tiket Citilink Di Traveloka* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).

- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Measurement of *Service quality* (Servqual-Parasuraman) in Forming Customer Satisfaction So as to Create *Customer loyalty*: Case Study at the Mayang Collection Store, Kepanjen Branch. *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64.
- Sitanggang, N., Iuthan, P. I. A., & Hamid K, A. (2021). Relationship between Total Personal Quality, *Service quality* and Student Satisfaction on Higher Education System. *International Journal of Instruction*, 14(4), 357-372.
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh kualitas layanan online terhadap kepuasan, komitmen, dan Loyalitas pelanggan nasabah internet banking di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473-488.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Supertini, N. P. S., Telaga Hati, N. I. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Susilowati, H., & Widyaningsih, D. (2022). CUSTOMER IOYAITY DITINJAU DARI PERSPEKTIF *Customer delight* DAN HOTEL ATMOSPHERE. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(2).
- Tandijaya, T. N. B. (2018). Analisa Pengaruh *Service quality* Terhadap Behavioral Intentions Dengan Perceived Value Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pendidikan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2), 84-93.
- 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.
- Vanesa, V., Chandra, A. R., & Nurhayati, N. (2023). EXPERIENTIAL MARKETING, KUALITAS PEIAYANAN DAN KEPUASAN Pelanggan KAFE. *ABEC Indonesia*, 446-455.
- Vasco A.H. Goeltom, Josephine Amelia Saputri and Devi Christine 2023. Pengaruh Customer Satisfaction, *Customer delight*, Dan *Customer trust* Terhadap Loyalitas pelanggan Restoran Otentik Di Tangerang. *Jurnal Tentang Manajemen*. 1, 1 (Feb. 2023), 89-118. DOI:<https://doi.org/10.55606/jubima.v1i1.1094>.
- Veronika, V., & Nainggolan, N. P. (2022). Pengaruh Promosi, Atribut Produk, Dan Loyalitas pelanggan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Tokopedia. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(04), 371-377.

Widyati, E. (2018). Pengaruh Pemberdayaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas pelanggan Guru SMA Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur (2018). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 4(2), 27-34.