

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, M. (2024). Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *SEIKO: Journal Of Management & Business*, 7(1), 131–139. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/635>
- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Agustin, L., Fadhilah, M., & Kusumaningrum, N. (2025). Pengaruh Brand Trust dan Brand Image Terhadap Sebagai Variabel Intervening Pada Kosmetik Wardah (Studi Pada Masyarakat Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 14(01), 60–74. <https://onlinejournal.unja.ac.id/mankeu/article/view/35740/20287>
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *JBMA : Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 66–74. <https://jurnal.stibsa.ac.id/index.php/jbma/article/view/215>
- Ansari, A. F., Casavianca, S. P., Fadhia, M., & Muzakki, A. (2023). Harga , Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan ; Studi Kasus pada Lion Air. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik (JSTL)*, 1(3), 106–115 <https://research.e-siber.org/JSTL/article/view/176/103>.
- Apriliani, A., Budhiluhoer, M., Jamaludin, A., & Prihandani, K. (2020). *Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Transportasi Online*. 2(1), 12–20. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/systematics/article/view/3530>
- Archie, & Rita. (2025). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Lokal. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(6), 1353–1364. <https://bajangjournal.com/index.php/Juremi/article/view/10219>
- Aryani, S., Ambarwati, D. P., Ilham, M. D., & Rahadhini, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Sebagai Variabel Mediasi Pada Ayam Geprek Wening Gondangrejo Karanganyar. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomi*, 18(1), 2022. <https://jbbe.lppmbinabangsa.id/index.php/jbbe/article/view/616>
- Astuti, M. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Sleman: Deepublish.
- Chalil, R. D., Sari, J. D. P., Ulya, Z., & Hamid, A. (2020). *Brand, Islamic Branding & Re-branding “Peran Strategi Merek dalam Menciptakan Daya Saing Industri dan Bisnis Global.”* Depok Rajawali Pers.

- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 76–85. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/1834/1075>
- Erchikka, Y. N. T., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Gojek di Kota Surabaya. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1070–1077. <https://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/view/584/438>
- Fadillah, M. D., & Fadillah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Nusantara Card Semesta Cabang Kemanggisan Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 4(3), 489–496. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v4i3.41692>
- Fajar, F., Yulasm, Y., & Suryadi, D. (2024). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Smartphone Iphone (Studi Kasus Pada Mahasiswa Upi). *Jurnal Perilaku Bisnis Kontemporer*, 1(2), 60–69. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/article/view/1505>
- Fattah, R. M., Karnadi, & Ariyantiningasih, F. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada “Percetakan Kusuma” Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 3(5), 926–938. <https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/view/4940>
- Faujiah, & Lesmana, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Cappucino Mix Kebab Jendral Cisauk Tangerang. *Journal of Research and Publication Innovation*, 3(1), 361–372. <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/article/view/1380>
- Gantur, A., Mushollaeni, W., & Tantal, L. (2024). Analisa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Servqual di Restoran Geprek Kak Rose Malang. *Journal of Economics and Business*, 4(5), 1–19. <https://indo-intellectual.id/ifi/article/view/1937>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R A Workbook*. Switzerland: Springer.
- Hamirul, & Alamsyahril. (2020). *Good Governance dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Learning Center.

- Hanan, E. N., Silviana, D. A., Noorend, F. M., & Abdullah, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Wilayah Jakarta. *Manajemen Dirgantara*, 17(1), 235–249. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/1181/699>
- Handayani, F., & Ma'ruf. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Djos Ghandos Sragen Tahun 2023. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–8. <https://journal.uui.ac.id/JSB/article/view/18357>
- Haninda, R., Winarni, E., & Jamianto. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Merr Surabaya. *Yos Sudarso Economics Journal (YSE)*, 6(1), 41–47. <https://ejurnal.uniyos.ac.id/index.php/ysej-server/article/view/YEJ-6104>
- Hanny, & Krisyana, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1115–1129. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/703>
- Hidayah, S. N., & Nugroho, R. H. (2023). Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 7(1), 79–98. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/niaga/article/view/5811>
- Hudin, M. N., Wajdi, F., & Maulana, I. (2024). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan di J.CO Donuts & Coffe: Studi Kasus di Kota Cilegon dan Serang. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 10(1), 50–63. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/SM/article/view/9152>
- Irawan, I. C., & Wabiser, K. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Ritel Modern di Nabire Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Maneksi*, 14(01), 74–83. <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/2752>
- Sjahrudin, H., & Adif, R. M. (2024). Gen Z Consumer Trends: Understanding The Next Wave Of Buying Behavior. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(1), 480–485. <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/4085>
- Keller, K. L., & Swaminatan, V. (2020). *Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (Fifth Edit). Malaysia: Pearson Education.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (Seventeenth). Boston: In Pearson.
- , & Keller, K. L. (2016) *Marketing Management*. Boston: ISE England.
- , & Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Mangement* (16th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 530–538. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/28797>
- Leke, R. M., Welsa, H., & Cahya, A. D. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Indomie Goreng dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 352. <https://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/view/1007>
- Marselinus, & Rudianto, A. (2024). Dampak Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk PT . Kartika Boga Lestari di AEON Mall Sentul City The Impact of Price on Customer Satisfaction of PT . Kartika Boga Lestari Products at AEON Mall Sentul City. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 6–11. <https://jurnal.universitaskartika.ac.id/index.php/jurnalfia%20unija/article/view/71>
- Miguna, A., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Na'im, H. R., & Wiyadi. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Word of mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (Gojek). *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(September), 1789–1805. <https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrlab/article/view/1223>
- Nabil, N., & Dwiridotjahjono, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: Studi pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 3478–3496. <https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/alkharaj/article/view/1026>
- Nugroho, A. S., & Yulianto, A. . (2024). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Teras Melody. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen(JIRM)*, 13(1). <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/5740>

- Nurcholis, R., & Susanti, R. (2025). Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unisri Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 3014–3032. <https://teewanjournal.com/index.php/peng/article/view/1439/728>
- Pangesti, E. N., Resmi, S., & Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1), 16. <https://journal.stimykpn.ac.id/index.php/cb/article/view/481>
- Permana, B. A., & Ihsan, M. (2024). referensi Mahasiswa SISIP UNRI Terhadap Penggunaan Transportasi Online. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Ssoal*, 11(10), 4334–4342. <https://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/17736>
- Prastyo, T., & Hartiningtyas, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Graha Air Minum Isi Ulang Tirta Segah Trenggalek melalui Kepuasan Pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 211–228. <https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/alkharaj/article/view/218>
- Pratama, J., & Lestari, R. B. (2025). Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Urban Laundry Palembang. *MDP STUDENT CONFERENCE (MSC)*, 2985–7406, 731–737. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/11039>
- Pratama, S. Y., & Sholahuddin, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Busana Muslim di Boyolali). *Jurnal STTKD*, 17(1), 116–130. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/1116>
- Pratama, Y. W., & Budiarti, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pt. Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan (Persero). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 13(No. 7), 2–16. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/5964>
- Purnomo, H., Sardanto, R., & Muslih, B. (2020). *Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel* (1st ed). Penerbit Adjie Media Nusantara.
- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *Jurnal*

- Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1279–1291.
<https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/1441>
- Rahardjo, S. A., Iswati, I., & Fitriyasari, A. (2024). Pengaruh Harga Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopeefood di Surabaya Selatan. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 15(2). <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/covalue/article/view/4551/3620>
- Rahmani, S., & Rusdianto, R. Y. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Grab Bike Di Kalangan Generasi Z Surabaya). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(2), 2597–5234.
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/8593>
- Ramadhani, N., & Rahmad, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan , Persepsi Harga Dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Oleh-Oleh Insyira Pekanbaru. *Jurnal Rumpun Ilmu Ekonomi*, 2(31), 258–273.
<https://basecampecopubmed.com/index.php/jrie/article/view/125>
- Rispa, R., Iswati, I., & Anis, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman JNE Di Surabaya Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(3), 266–281.
<https://ukitoraja.id/index.php/jumek/article/view/395>
- Rizki, M., Joewono, T. B., & Syahputri, J. (2020). Eksplorasi moda asal pengguna transportasi online di kota bandung. *Jurnal Transportasi*, 20(1), 1–10.
<https://doi.org/10.26593/jtrans.v20i1.3849.1-10%0A>
- Rombe, E., & Ulandari, P. N. L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi pada Sabnishop Di Kota Palu. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 358–367.
<https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/index>
- Sajidah, N. A., & Anggarawati, S. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Netflix. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(3), 1446–1459.
<https://journal.laaroiba.com/index.php/reslaj/article/view/5499/4030>
- Saputri, V. yuli, Afirin, R., & Mustapita, fitri A. (2024). Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Cafe Litchi Di Malang). *Riset, Jurnal Prodi, Manajemen Fakultas, Manajemen Unisma, Bisnis*, 13(01), 510–518. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/24096/18039#>

- Saridewi, D. O., & Nugroho, R. H. (2022). Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1722–1738.
<https://journal.laaroiba.com/index.php/alkharaj/article/view/1072>
- Sartika, D. P., Mahmud, Aqmala, D., & Setiawan, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan , Citra Merek , Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Toko Dokter Komputer. *Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (DINAMIKA)*, 5(1), 332–343.
<https://journal.stiestekom.ac.id/index.php/dinamika/article/view/727>
- Silfia, A., & Sarma, M. (2021). Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran H. Masduki di Kota Pekalongan. *Manajemen IKM*, 16(2), 87–93.
<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/article/view/46164>
- Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(4), 259–269. <https://jibema.murisedu.id/index.php/JIBEMA/article/view/79>
- Sugesti, H., & Aurellea, K. D. (2025). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan menggunakan Jasa Layanan Transportasi Online Indrive (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Logistik Dan Bisnis Internasional). *Land Journal*, 6(1), 193–205.
<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/jurnalland/article/view/4030>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Takwim, I., & Suhendar, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Granit Pt Sinaradi Tatasejahtera. *Journal of Management & Business*, 6(1), 100–114.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/index>
- Tiyasiningsih, E., Firdiyansyah, I., Yusyawiru, N., & Fani, L. A. (2023). Pengaruh Citra Merek Dan Negara Asal Terhadap Perilaku Consumer Dalam Memilih Power Tools Di PT. Link Hardware And Led. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5427–5435.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3991331>
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.

- Winarto, C., Daga, R., & Samad, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan biaya terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah kredit pada bank danamon sulampua. *JEMMA (Jurnal of Economic, Management, and Accounting)*, 7(2), 184–195.
<https://ojs.unanda.ac.id/index.php/jemma/article/view/2891>
- Yulianti, A., Yunitarini, S., & Muhardono, A. (2024). Jebital : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Indihome di Pemalang (Studi Kasus Indihome di Kota Pemalang). *Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(2), 27–49.
<https://jurnal.rumahjurnalmandalika.com/index.php/jebital/article/view/16>
- Yulianti, M., Asnaini, S. W., & Silitonga, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Cafe Taman Ide). *JOCE IP*, 18(2), 401–408. <https://jurnalistiqomah.org/index.php/jemb/article/view/2166>
- Zaid, Z. (2021). *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan*. Lamongan: Academia Publication.
- Zebua, M. D., Musri, M. A., & Ichsan, R. N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen & Kewirausahaan*, 4(2), 161–175.
<https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/510>