

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. (2018). Manajemen pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Al-Slehat, Z. A. F. (2021). Determining the effect of banking service quality on customer loyalty using customer satisfaction as a mediating variable: An applied study on the Jordanian commercial banking sector. *International Business Research*, 14(4), 1-58.
<https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/0/44948>
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60-77.
<https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JEMI/article/view/545>
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnas, R. L., & Wiyadi, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(1), 235-253.
<https://pdfs.semanticscholar.org/8060/0c2d163b8de18aba76a8361a4c0954621afb.pdf>
- Christanto, Y. and Santoso, S. (2022). The influence of service quality, corporate image, and customer satisfaction on customer loyalty in banking sector in yogyakarta. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 11(7), 09
<https://www.ssbfnct.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/2025>
- Damaryanti, F., Thalib, S., & Miranda, A. (2022). Pengaruh brand image dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderating. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 50-62.
<https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jurima/article/view/253>
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: BP Undip.
- _____. (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Hamuda, D. D. (2017). Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berbelanja Di Matahari Department Store Java Mall Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(1), 47–56.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/18984>
- Idrus, S. A. (2019). Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori (Amirullah, Ed.). Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Indiani, N. L., Sudiartini, N. W. A., & Utami, N. K. A. T. (2022). Pengaruh Brand Image, Awareness Dan Trust Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Digital Marketing Pada Produk Dupa Harum Grosir. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 152-163.
<https://valuasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/83>
- Indriyati, I. N., Daryanto, A., & Oktaviani, R. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Persepsi Konsumen PT Home Credit Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 261–270.
<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/view/21352>
- Intang, A. (2023). Pengaruh Fitur, Brand Image, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Di Cilincing (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
<http://repository.stei.ac.id/10027/>
- Ismanto, J. (2020). Manajemen pemasaran. Tangerang Selatan: Unpam Press
- Junior, O. M. S., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(2), 1-9.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/23508>
- Karina, M., Pujiati, H., & Arisandi, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan brand image terhadap kepuasan pelanggan pada pt adira finance cimanggis. *Kompleksitas*, 11(1), 1-13.
<https://www.neliti.com/id/publications/555287/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-brand-image-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-pt>
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2018). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

_____, & Keller, Kevin Lane. (2016). Manajemen pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.

Kumaladewi, A., Sumantri, B. A., & Ratnanto, S. (2023). Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Bisnis Jasa Laundry Didasarkan Pada Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan. *Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis (SIMANIS) dan Call for Paper*, 2, 22-32.

<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/view/3151>

LE, Q., NGUYEN, T., & Le, T. (2020). Customer satisfaction in hotel services: a case study of thanh hoa province, vietnam. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(10), 919-927.

<https://koreascience.or.kr/article/JAKO202029062616793.page>

Machali, I. (2021). Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

Maharani, O. R., Wijayanto, H., & Abrianto, T. H. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas (Study Kasus Pada Lipstik Wardah). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 97-111.

<https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant/article/view/418>

Mario, M. and Susanti, F. (2022). The effect of service quality, product and brand image on customer satisfaction bank bni lubuk alung. *Bina Bangsa International Journal of Business and Management*, 2(1), 121-139.

<https://bbijbm.lppmbinabangsa.ac.id/index.php/home/article/view/46>

Polas, M., Raju, V., Hossen, S., Karim, A., & Tabash, M. (2020). Customer's revisit intention: empirical evidence on gen-z from bangladesh towards halal restaurants. *Journal of Public Affairs*, 22(3).

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pa.2572>

Rahman, S., Rika, R., Santoso, P., & Setyawan, . (2022). Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada transportasi online (studi kasus pada pengguna gojek di pekanbaru). *Jurnal Bansi - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 2(1), 1-9.

<https://www.rumahjurnal.or.id/index.php/BANSI/article/view/73>

Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109-130.

<https://ejournal.imperiuminstitute.org/index.pp/JMSAB/article/view/43>

- Saipuloh, Y., & Surono, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9), 4441-4455.
<https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/2175>
- Schiffman dan Kanuk. 2007. Perilaku Konsumen. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2021). Analisis Pengaruh Customer Satisfaction Dan Trust IN BRAN Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pengguna Kartu XL di Sekolah Tinggi Manajemen Labora). *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(2), 85–96
<https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/752>
- Sunyoto, D. (2019). Manajemen dan pengembangan sumber daya manusia. Yogyakarta: CAPS.
- Syahzan, G., P, A., & Saidani, B. (2022). Investigasi loyalitas pelanggan kereta api bandara di medan. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Keuangan*, 3(1), 215-227.
https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/Jurnal_Mix/article/view/5195
- Tjiptono, F. (2020). Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan. Yogyakarta: Andi
- Valentika, N. (2020). An Analysis of the Effect of Utilitarian Values on Shopee E-Commerce Satisfaction and Loyalty with SEM-PLS. *Desimal: Jurnal Matematika*, 3(2), 117–124.
<https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/desimal/article/view/5939>
- Winarno, S., Nalendra, A., & Givan, B. (2020). The effect of service quality, corporate image, and price perceived in creating customer satisfaction and loyalty on education business. *Esensi Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(1), 45-56
<https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/view/14468>