

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(2), 1653-1664. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1323>
- Andianto, K., & Firdausy, C. M. (2020). Pengaruh Perceived Value, Perceived Quality dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty Warunk Upnormal di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 758. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9589>
- Astuti, M. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Sleman: Deepublish.
- Auryn Aprillia, D. V. (2022). Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value of Cost terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Fresh.Co. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 19(1), 200–218.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Desti Ikromah, D., Hidayati, N., & Mustapita, A. F. (2019). Brand Awareness, Brand Association, Perceived Quality, Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Susu Ultra Milk (Studi Kasus di Indogrosir Kota Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 7(1), 112–121.
- EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5), 520-526. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i5.3948>
- Ghozali.(2018). *Aplikai Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.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>
- Idrus, S. A. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iradawaty, S. N. 2024. (2024). *Customer Relationship Management (Pertama)*. CV. Eureka Media Aksara.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Seventeenth edition. Global Edition*. Pearson Education.
- Khusnah, H. L., Zunaida, D., & Widayawati, E. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Store Atmosphere dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JIAGABI*, 14(2), 440-449.
- Lupiyoadi, R., & A. Hamdani. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid A. A. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online Gojek (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Gojek Generasi Z Di Purwokerto)*.
- Noviana, N., Akhirman, A., & Absari Indah Pratiwi, R. (2022). *Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Minumlok Kota Tanjungpinang* (Doctoral Dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Pelani, R., Tawe, A., Musa, M. I., Hasbiah, S., & Haeruddin, M. I. W. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Banua Coffee di Kota Makassar. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 342-351. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i1.48>
- Rohmad., Kurniawati, H., & Prima, E. (2025). *Generasi Z dan Alpha: Potensi, Problem, dan Solusi*. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Sahli, M. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kafe Delavida Space Margoyoso Pati* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Sari, R. M., & Kurnia, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan*. Seminar Nasional Royal (SENAR).
- Sapitri, R., Firdiyansyah, I., & Bayti, N. (2025). *Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kuliner Kebab Lumpiaz Di Kota Tanjungpinang* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suratriadi, P., & Sartika, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Di Jakarta Selatan.

Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.

Yonata, H., Setiawan, P., Santamoko, R., Ilham, D., & Asdiany, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Satria Antarana Prima. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 11(2), 2502-2514. <https://doi.org/10.47927/jikb.v11i2.14>

Zailani, A., Budiyanto, & Djawoto. (2024). *Upaya Membangun Loyalitas Pelanggan: Teori dan Riset*. Malang: PT Literasi Nusantara Abadi Grup.