

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad, *'Manajemen Pemasaran Jasa'*, Bandung: Alfabeta, (2018).
- Afifah, Pipit. "Strategi Pelayanan Pada Industri Ritel Dalam Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan(Studi Pada Pengusaha Ritel Modern Sumber Alfaria Trijaya Tbk Di Lampung Timur)". *PROMOSI: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 7(2) (2019).
- Agrevinna, Mause. "Strategi Pengembangan Bisnis Dalam Bidang kecantikan", *Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana*, 15(1), (2020).
- Asti, Eka, and Eka Ayuningtyas, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen', *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), (2020).
- Astuti, Yulia Widi dkk. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19, 3 (2020).
- Basu Swasta D. Dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Chandra, Teddy dkk, *Service Quality, Costumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH, (2020).
- Cuhanazriansyah, Muhammad Rinov, Giatman, M., & Ernawati, E. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing". *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2) (2021).
- Dewi, A. A. S., dkk. "Strategi pelayanan prima bagi pelanggan villa Air Bali Boutique Resort and SPA". *Media Bina Ilmiah*, 13(10) (2019).
- Dirnaeni, Desti dkk. "Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Melalui". *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2) (2021).

- Eldine, Ahyar & Muniroh, L. “Kualitas Pelayanan Dan Pemuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1) (2018).
- Fitrah, Muh. *Metodologi Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas*. Sukabumi: CV Jejak (2017).
- Firmansyah, Anang, ‘*Perilaku Konsumen (Perilaku Konsumen)*’, Cv Budi Utama, (2018).
- Fitriani, Nani, ‘Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta’, *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18.1 (2018).
- Febrianti, Friska & Beni, S. “Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kuliner Di Kecamatan Bengkayang”. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 11(02) (2023).
- Febriyanti, Siska dkk. “Analisis Manajemen Strategi Bank Muamalat Indonesia Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Kota Solok Provinsi Sumatera Barat”. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4) (2022).
- Febriyanti, Yuana Putri, Muhita, A., & Hidayat, S. “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Merek Mcd Kota Serang”. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 6(1) (2024).
- Hafidz, Gilang Pratama & Muslimah, R. U. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife”. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1) (2023).
- Hanifa, Riri, Anton Trianto, and Mahdi Hendrich, ‘Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek Di Kota Palembang’, *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4 (2019).
- Haryanti, Nik, dkk “Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan”. *Journal of Sharia Economics*, 1(2)(2019).
- Haryono, Gampo , dkk "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour Dan Travel Di Sungai Penuh." *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik* 3, no. 3 (2015).
- Hasanuddin, dkk., ‘Studi Kritis Terhadap Sistem Pembelajaran Al Islam

- Dan Kemuhammadiyah’, *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 2(5), (2022).
- Hatane, Samueldan Fudjiawati. “Pengaruh Kepuasan Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime & Stick Ribs Surabaya)”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(7), (2005).
- Ilmi Zuhrotul, *Peran Kualitas Pelayanan Di Toko Imron Sukolilo Jabung Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Etika Bisnis Islam*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang (2022).
- Imelda, Aprileny, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02) (2020).
- Indriasari, Rahmadona Atik. “Penerapan Strategi dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan Melalui Pemanfaatan E-Commerce”. In *NCOINS: National Conference Of Islamic Natural Science*, 1(1), (2021).
- Irfan, Mochammad & Hariani, M. “Studi tentang Kesetiaan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Layanan dan Citra Merek”. *Jurnal Lima Daun Ilmu (MADA)*, 2(1) (2022).
- Irjayanti, Endah dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 6, no. 002 (2018).
- Irnandah, Aris. “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan”. *JMBI*, 5(6) (2016).
- Iskandar. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press (2010).
- Kristanto, Yunus Agung. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1) (2022).
- Larasati, Rian dkk. “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman”. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2) (2024).

- Lusiah, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24.2 (2019).
- Lutfi Alifandhi, Romadhan, M. I., & Pradana, B. C. S. A. "Customer Relation Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Fitri Catering Barokah Desa Pangkemiri Kecamatan Tulangan Sidoarjo". In *Semakom: Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi*, 2(2), (2023).
- Ma'rufah, Afni. "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan". *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(2) (2023).
- Marcella, Icha, Haris, P. A., Fawzia, P. Z., & Gultom, R. R. L. "Determinasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Literature Review Manajemen Pemasaran)". *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1) (2022).
- Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam". *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1) (2020).
- Mauludin, Soleh "Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di e-Commerce". *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1.1 (2022).
- Muhtarom, Abid, Syairozi, I., & Wardani, N. D. "Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan Pada Umkm Ayam Potong Online Elmonsu". *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1) (2022).
- Muslim, Taufik, E. R., & Lutfi, L. "Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah". *Sains: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2) (2020).
- Melani, dkk. "Pengaruh Bukti Fisik, Reliabilitas, Assurance, Daya Tanggap Dan Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan Emerald Golf." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2 (1) (2021).
- Nainggolan, Hotnida & Dewantara, R. "Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab". *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1) (2023).

- Novitasari, Asmarialda. “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan hotel tanjung surabaya dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderating”. *Soetomo Business Review*, 2(2021).
- Pranindya, Claresta Dwi, Wibawa, B. M., & Gunawan, J. “Analisis Perilaku dan Loyalitas Pelanggan ZAP Clinic”. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(1) (2019).
- Ramadhan, M. Afif Fathi. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek Di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 4,2 (2019).
- Ramadhani, S. V,dkk. “Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. Jks realty bandung”. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 6(1) (2022).
- Rahmadani, Inna Ludvia & Ningrum, N. K. “Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Usaha Rara Laundry”. *LAN TABUR: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1) (2023).
- Safitri, Erlin, Auliana, L., Sukoco, I., & Barkah, C. S. “Kajian Literatur Peran Integrated Marketing Communication (IMC) dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen”. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 19(2) (2022).
- Sari, Novia, Priyatama, A. N., & Satwika, P. A. “Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Emotional Branding”. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 11(2) (2019).
- Sianipar, Ronita Uli Sari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung di Mal SKA Pekanbaru”, *JOM FISIP* 5.1(2018).
- Siswadi, Ferry dkk. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18,1(2019).
- Sudana, Ketut, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan)’, *Widyadari* 22.2 (2021).
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta (2005).
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta (2013).

- Suharto. "Hubungan Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Supa PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya)." *Akuisisi: Jurnal Akuntansi* 12,(1) (2016).
- Sulistyo, Agung, dkk. "Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang". *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2) (2019).
- Suratriadi, Panji, dkk. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Jakarta Selatan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3,5(2024).
- Suryantini, I Gusti Agung Ayu, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Kota Singaraja. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11,1,(2023).
- Susanti, & Prahesti, R. T. "Analisis Strategi Marketing PR dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 2(5) (2023).
- Stephensius, Arvin dkk. "Strategi Komunikasi Pemasaran Catering Zella dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Selama COVID-19". *Prologia*, 6(1) (2020).
- Thendywinaryo, Claudia, Sidik, A., & Goenawan, F. "Analisis Strategi Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Umkm Retail Non-Makanan Di Indonesia Timur (Studi Kasus Pada New Em Collection)". *Jurnal E-Komunikasi*, 9(2) (2021).
- Ummah, Manis Choirul, dkk. (2022). Pengaruh Home Service, Kualitas Pelayanan, Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Millennial Di Meme Beauty Care. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1,11(2022).
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada (2005).
- Wahyudi, Reza & Budiarti, A. "Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen di Mediasi Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia (PERSERO) di Surabaya". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(9) (2019).
- Wicaksono, Arif, Mursito, B., & Sarsono, S. "Menggali Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra

Merek (Studi Pada Pelanggan PT Indofarma Global Medika di wilayah Surakarta)". *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(02) (2020).

Wicaksono, Dani Agung. "Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis)". *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1,3(2022).

Zusrony, Edwin. *Perilaku Konsumen Di Era Modern*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, (2021).