

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Muhammad Rizal, Trias Setyowati, and Nur Saidah. "Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember." *Jurnal Penelitian IPTEKS* 4, no. 1 (January 25, 2019): 79–91. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>.
- Afif, Sholihul. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016." *Quality* 4, no. 2 (2016): 69–89.
- Dewi, Amina Sukma, and Enny Anggraeni. "Analisis Harga, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen Produk Fashion." *Fokus Manajerial* 13, no. 2 (2015): 111–20.
- Fardani, Nidya Elvareta. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mobile Broadband Service Telkomsel Di Kota Bandung Tahun 2014." *E-Proceeding of Management* 2, no. 2 (Agustus 2015): 1270–79.
- Firmansyah, Deri, Asep Suryana, Dwinanto Priyo Susetyo, and Asep Achmad Rifa'i. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Usaha Minuman Ringan Bubble'ku Bubble Drink dan Ice Blend di Ramayana Dept. Store Kota Sukabumi." *Jurnal Mirai Management* 5, no. 2 (2016): 292–303.
- Fitrah, Muhammad ;, and Luthfiyah. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, Dan Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak, 2017.
- Gaffar, Vanessa. *Costumer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Juniantara, I Made Adi, and Tjokorda Gde Raka Sukawati. "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7, no. 11 (August 8, 2018): 5955. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i11.p06>.
- Jusuf, S, and Almasdi. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media, 2012.
- Kotler, Philips, and K. L. Keller. *Marketing Management*. 14th ed. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2012.
- Krisdayanto, Iqbal, and Andi Tri Haryono. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandungan." *Journal of Management* 4, no. 4 (2018): 15.

- Kuntari, Bela Dwi, Srikandi Kumadji, and Kadarisman Hidayat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 36, no. 1 (2016): 196–202.
- Liung, Hon, and Tantri Yanuar Rahmat Syah. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga." *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul* 8, no. 2 (2017): 32–44.
- Machali, Imam. *Statistik Itu Mudah*. Yogyakarta: lembaga ladang kata, 2015.
- Marconi, J. *Beyond Branding*. Malaysia: Prentice Hall, 2002.
- Maskur, Muhammad, and Nurul Qomariah. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)." *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia* 6, no. 2 (2016): 212–21.
- Melda Kolo, Silviana, and Gede Sri Darma. "Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar." *Jurnal Manajemen Bisnis* 17, no. 1 (January 22, 2020): 57–74. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i1.2342>.
- Palenewen, Pieter, Lotje Kawet, and Maria Tielung. "Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu." *Jurnal EMBA* 2, no. 3 (2014): 185–97.
- Pramana, Riyan Indra, and I Made Sukresna. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Atas Harga terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen." *Diponegoro Journal of Management* 5, no. 2 (2016): 1–15.
- Priyatno, Duwi. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum*. Yogyakarta: andi, 2018.
- Rahmawati, Naili. "Pemantapan Manajemen Pendidikan Di Madrasah Nabi' Nubu' Kekait." *Transformasi* 12, no. 1 (January 2016): 66–80.
- Retnawati, Heri. *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: parama publishing, 2016.
- Rowley, Jennifer. "Retailing and Shopping on the Internet." *International Journal of Retail & Distribution Management* 24, no. 3 (January 1, 1996): 26–37. <https://doi.org/10.1108/09590559610113411>.
- Samsudin. "Analisis Loyalitas Pelanggan di PT Nutrifood, Kotamadya Bogor." *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 1, no. 2 (February 6, 2019): 179–93. <https://doi.org/10.31334/trans.v1i2.302>.

- Setiyani, Lia. *Research Methods Information Technology*. karawang: jatayu catra internusa, 2018.
- Sianipar, Ronita Uli Sari, Dr Nurjanah, and M Si. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER RELATION TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MAL SKA PEKANBARU." *JOM FISIP* 5, no. 1 (2018): 1–11.
- Sofyan, Indra Lutfi, Ari Pradhanawati, and Hari Susanta Nugraha. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang." *Diponegoro Journal of Accounting* 2, no. 2 (2013): 1–12.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D)." In *Metodelogi Penelitian*, 2017.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Panga Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Thungasal, Chandra Eddy, and Hotlan Siagian. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari." *Agora* 7, no. 1 (2019).
- Widyastuti, Anastasia Sofie. "Pengaruh Kompetensi Tutor, Harga dan Prestasi Belajar Siswa terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Bina Manajemen* 8, no. 2 (March 2020): 78–80.
- Yafie, Achmad Safrizal, Suharyono, and Yusri Abdillah. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan (Studia pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 35, no. 2 (2016): 11–20.