

DAFTAR PUSTAKA

- A.Hamdani, R. L.-. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (P. Wuriarti (ed.); 2nd ed.). Salemba Empat.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v4i2.9647>
- Ananda, I. J. (2019). DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p20> ISSN: 2302-8912 *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Berbagai keindahan*. 8(11), 6782–6803.
- Curatman, A & Suroso, A. S. (2020). *Pelanggan, Program Loyalitas*. Depublish.
- Dewi, L. K., & Budiarti, A. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas Queenstreetstore Anindhyta Budiarti Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya arus modernisasi yang ada di Surabaya bahkan dipenjur dunia . Fashion meliputi beberapa secara cepat menu. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 1–19.
- Dewantoro, H., Wisnalmawati, & Istanto, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Survai Pada Coffe Shop Fihl Pekanbaru). (*Survai Pada Coffee Shop Fihl Pekanbaru*), *Ciastech*, 21–28.

- Firdiansyah, F. Ediyanto, E. K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Word Of Mouth Terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Rumah Makan Sari Indah H. Komar di Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1(7).
- Gozhali, Imam., dan Latan, Hengky. 2015. *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Undip
- Griffin, (2005), Customer Loyalty, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Hidayatullah, S., Rachmawati, I. K., Aristanto, E., Waris, A., Patalo, R. G. (2020). Peran Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Entrepreneurial marketing serta Kepuasan terhadap Loyalitas Generas Milenial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*. 14 (1), 35-45
- Sanosra, A. & Nursaid, A. S. S. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. *Manajemen*, 14(1).
- Kasturi, D., Suharyati, & Nastiti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *Perwira (Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia)*, 2(2), 155–175. <http://www.koran-jakarta.com>
- Kathlya, R. J., & Paramita, E. L. (2021). Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Loyalitas Pelanggan. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(2), 105–112. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v21i2.503>
- Kotler, K. (2014) *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, K. (2016). *Marketing Managemen 15 Global Edition*, England : Pearson Education Limited
- Kotler. K (2016) *Marketing Management* : United States od America: Pearson Edition

- Kotler, K. dan Armstrong, G. (2017). *Principal of Marketing. England* : Pearson Education Limited.
- Lutfina, S. T. R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pada Layanan Internet Indihome di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 5(3).
- Mursalin dan Octaviani. 2021. *Manajemen Pemasaran 1*. Yogyakarta : Penerbit Deepublish
- Mahendra, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fertilitas Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 3(2), 223–242. <https://doi.org/10.54367/jrak.v3i2.448>
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D K. (2022). *Konsep Dasar Stuctural Equation Model- Partial Least Square (Sem-Pls) Menggunakan Smartpls*. https://www.google.co.id/books/edition/KONSEP_DASAR_STRUCTUREL_EQUATION_MODEL_P/KXpjEAAAQBAJ?hl=id
- Ningrum, Y., & Dwiridotjahjono, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express Dp Sugio Lamongan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 512–523. <https://jet.co.id>.
- Nugraheni, R. F., Sampurno, & Hatta, I. H. (2020). Analisa citra merek, kualitas produk, perluasan merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis*, 4(1), 13–26. <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jrb/>
- 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. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada CV. Jaya*

Utama Teknik Di Kabupaten Badung, 1(4), 1279–1291.
<https://eprints.umm.ac.id/79845/>

Rahmah, N., Kara, M. H., Bakry, M., & Muin, R. (2021). Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an intervening variable in Shariah Hotel (Study at Pesonna Hotel in Makassar, South Sulawesi). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(4), 224. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i4.2479>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Manajemen* (cetakan ke). Alfabeta,cv.

Sugistianto, P., & Ispriyahadi, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Body & Paint Pt Wahana Senjaya Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(1), 92–106. <https://doi.org/10.37932/j.e.v11i1.203>

Tjiptono, dkk .2016. *Service,Quality dan Satisfication*, Edisi 4. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Tjiptono dan Diana. 2019. *Kepuasan pelanggan (Konsep, pengukuran dan strategi)*. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, F. A. D. (2019). *Kepuasan Pelanggan* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Andi.

Tjiptono, F (2015). *Strategi Pemasaran*, edisi 4. Yogyakarta : Andi

Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>