

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A. R. R., Wadud, M., & DP, M. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(01), 23–37. <https://doi.org/10.47747/jnmppsdm.v1i01.4>
- Amilia, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.
- Anas, A. (2019). Pengaruh Kenikmatan Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Sate Padang Kupak. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 4 (2)(2), 1–20.
- Apriliani, A., & Haryenzus. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Mitra Sinteradi Kota Batam. *Journal Of Management, Accounting, Economic and Business*, 02(01), 1–12.
- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi. (2017). Analisis kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 159–166. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- Ayu, R., Novitawati, D., Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang*. 7(2), 130–136. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/article/view/1590>
- Azizah, N. (2021). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik Swasta Di Bandung. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1).
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359.
- Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Ecodemica*, 16(2), 168–176.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 2443–3837. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). *Jurnal Ilmiah Ilmu*

- Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 290–293.
<https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Hasiani, F. M. U., Haryanti, T., Rinawati, R., & Kurniawati, L. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Supplier Produk Ritel dengan Metode Analytical Hierarchy Process. *Sistemasi*, 10(1), 139.
<https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i1.1125>
- Hermawan, D., & Kornarius, Y. P. (2019). Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Timezone Bandung Indah Plaza. *Jurnal Transaksi*, 11(1), 1–21.
- Iga Maghfirah Deviana, Rombe, E., & Mubaraq, R. (2018). Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Air Mineral Aqua. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 4(1), 45–52.
- Indrajit, R. E. (2021). Membangun Loyalitas Pelanggan Provider Internet Melalui Peningkatan Dimensi Pelayanan. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(C), 1–3.
- Kuncoro, M. (2018). *Metode Kuantitatif*.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- Lestira, T., Warganegara, P., & Alviyani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Puspita Cabang Kotabumi. 1(2), 26–33.
https://scholar.google.com/scholar?hl=en&scisbd=1&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Produk+Dan+Kualitas+Pelayanan+Terhadap+Loyalitas+Pelanggan+Pada+Klinik+Kecantikan+Puspita+Cabang+Kotabumi&btnG=
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nalendra, A. R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 281–288.
<http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/jitk/article/view/564>
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179.
<https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Putri, D. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381>
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Ecodemica*, 2(1), 117–124.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>
- Rohmat, A. S. (2019). Dampaknya Terhadap Loyalitas (Survey pada Pengguna Kartu AS di Kecamatan Cihideung , Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi*

- Bisnis*, 1(1), 1–13.
- Rozi, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Motor Honda Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa STIE Al-Khairiyah Cilegon. *Program Studi Manajemen STIE Al Khairiyah Cilegon - Banten*, 69–82.
- Sabeli, S. (2020). *Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Suwarsito 1*, Sabeli Aliya 2. 3(1), 27–35.
- Safitri, D. F. A., Lestari, D. E., & Setyobakti, M. H. (2018). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan UD Venus Lumajang. *Progress Conference*, 1(1), 194–205.
- Sanusi, A. (2012). *Metode Penelitian Bisnis* (D. A. Halim (ed.); 6th ed.). Novietha Indra Sallma.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16522>
- Sudaryono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustakapbarupress.
- Sulistiani, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Produk Hydro Coco PT Kalbe Farma. *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, ISSN:2502 - 5406, 2(1), 18–28.
- Sumartini, Harahap, K. S., & Sthevany. (2020). Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Di Perusahaan Pembekuan Tuna X Study of Quality Control of Tuna Loin Precooked Frozen Products Using the Likert Scale Method. *Industri Pengolahan Pangan Dan Hasil Perikanan Secara Simultan Meningkatkan Concern Di Bidang Keamanan Pangan Dan Pengendalian Mutu. Pengendalian Mutu Yang Paling Dasar Adalah GMP (Good Manufacturing Practices) Dan SSOP (Sanitation Standard Operating Proc*, 2(1), 29–38.
- Supiyani, R., & Afridola, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Jurnal Transaksi Vol. 11, No. 1*, 3(2252), 58–66. <http://www.tjybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Supriyadi, E. (2018). Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Statistical Proses Control (SPC) di Pt. Surya Toto Indonesia, Tbk. *Ilmiah Tehnik Dan Manajemen*, 1(1), 63–73.
- Syaifulallah, S., & Mira, M. (2019). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86.

- <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Termini, E., Description, F. P., Street, D., Id, B. S., Schedule, E., Code, F. F., Funds, F., *en*, 3(2), 171. <https://doi.org/10.32832/manager.v3i2.3849>
- Widnyani, N. M., Rettobjaan, V. C., & Aristayudha, A. A. N. B. (2020). Pengaruh Harga , Promosi Dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Universitas Bali Internasional). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 75–92.
- Winarno, S. H., Givan, B., & Yudhistira, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Ooredoo. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(2), 1–7. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.9>
- Yuppentek, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. BPR Cabang Tangerang. *Jurnal Mozaik*, XI. <https://ijc.ilearning.co/index.php/mozaik/article/view/938>
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>
- Code, S. F., Funds, S., Funds, L., Funds, T., Lindsay, D. S., Nosek, B. A., Key, I., Order, N., County, C., District, A., County, M., Works, P., ... Components, A. P. (2020). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas produk pada Kepuasan kosnumen Dimoderasi Oleh Loyalitas*. 21(1), 1–9.
- Trisnawati, M. N., Sume, S. A., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*