

DAFTAR PUSTAKA

- Akhtar, N., Latif, M., & Ashraf, A. (2016). The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty, *5*(3), 817–826.
- Charlis, A. A., P, P. D., & Warso, M. M. (2015). Pengaruh Keanekaragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Giant Supermarket Puri Anjasmoro Semarang, *1*, 1–11.
- Dewi, K. A. N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Dunkin' Donuts Di Surabaya Dan Sidoarjo), *9*(1).
- Djunaidi, F. G. (2020). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN MINYAK KAYU PUTIH PADA KETEL WALBARUA DI DESA UBUNG*. (T. Q. Media, Ed.) (I). Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Dwijayani, H., & Yeresti, I. (2018). Mendorong Loyalitas Pelanggan Dengan Analisis Keragaman Produk, Persepsi Harga dan Lokasi Toko, 61–73.
- Haroen, R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Nusantara Surya Sakti), *1*(2), 101–120.
- Herokholiqi, M. E., & Cahyana, A. S. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem), *16*, 1–110.
- Khoiriah, S. (2017). Pengaruh Keragaman Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada “Barokah Mini Market Gunung Terang Di Kabupaten Oku Timur,” *15*(1), 10–18.
- Kurniawan, A. (2014a). *METODE RISET UNTUK EKONOMI & BISNIS*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawan, A. (2014b). *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis Teori, Konsep, Dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Dengan Perhitungan Pengolahan Data Dengan Ibm Spss 22.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Kusumadewi, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Ud. Putra Ts Majalengka, *4*.
- Lemana, R. (2017). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi kasus pada Toko H. Uding Cisauk Tangerang), *1*(1), 1–19

- Mas Oetarjo, H. E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Roman Ceramic International Di Mojokerto, 3(1), 35–51.
- Minrohayati, Meirani Harsasi, S. L. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Buku Online Universitas Tebuka, 16(3).
- Muzarongah, S., Suwardi, & Am, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Personalitas Wiraniaga dan Kemenarikan Model Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan, 62–79.
- Pahlawan, R., Laba, A. R., & Pakki, E. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar, 3(2), 228–244.
- Permana, M. Y. (2017). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Berkah Mandiri Swalayan Mojo Kediri, 01(07).
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor), 3, 90–98.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek, 1(2).
- Rimawan, E., Mustofa, A., & Mulyanto, A. D. (2017). The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk), 8(7). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.29557.93925>
- Riyono. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua Di Kota Pati, 8(2), 92–121.
- Rohmawati, Z. (2018). Kualitas, Harga Dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan, 1, 19–29.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setianingsih, N. F., & Nurhadi. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Keragaman Produk, Dan Suasana Toko Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Dunkin Donuts Ambarukmo Plaza Yogyakarta), (2), 82–90.
- Setiawan, R. F. (2016). Pengaruh Keragaman Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Baru

Swalayan Di Kecamatan Petanahan).

- Setyowati, E., & Wiyadi. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi, *18*, 102–112.
- Sidi, A. P. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kedai Hj.S Jl. Kesumba Kota Malang), *12*, 1–8.
- Subawa, Gede Benny Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, *9(2)*, 718–736.
- Suciningtyas, S. M. & S. (2019). Analisis Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Yogya Mall Pemalang, *1(2)*, 68–80.
- Sudarnice. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Alfamidi Kolaka, *9(2)*, 280–293.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan), *26(01)*, 105–122.
- Wasiman. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Motor Yamaha Kecamatan Sekupang Kota Batam, *3*, 85–95.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Peneitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang), *4(1996)*, 1–11.