

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Edisi satu). Salemba Empat.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.
- Andriyani, P., & Arwani, A. (2021). The Effect of Product Quality and Product Impact on Customer Satisfaction Purchase Decisions as Intervening Variables. *Journal of Sharia Finance and Banking*, 1(1), 59–70.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- 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*, 4(2), 254–268.
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. (2019). Analysis of Product Quality, Service Quality, and Brand Image on Customer Satisfaction Clinic Beauty and Effect on Customer Loyalty. *Journal E-Proceeding of Management*, 6(1), 131–138.
- Astuti, W. P., Hidayat, N., & Yusuf, M. (2021). The Effect of Price and Product Quality on Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable In The Coffee Shop. *International Journal of Current Economics & Business Ventures*, 1(2), 1–13.
- Ferdinand, P. A. D. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen* (Edisi 5). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, P. D. H. I. M. C. A. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, P. D. H. I. M. C. A. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24* (Edisi 7). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(11), 5955–5982.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12). Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. In *Pearson Education Limited* (15 Edition). Erlangga.
- Lestari, N. P., & Hermani, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Al-Zena Skincare Pati Cabang Winong). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(24), 1–10.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Berbasis Kompetensi)* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Marpaung, F. K., Samosir, M. A., Ferbina, E., & Ndraha, I. (2020). Pengaruh Harga, Promosi dan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Skincare Himalaya Pada PT. The Himalaya Drug Company di Medan. *Jurnal Manajemen*, 6(2), 73–82.
- Novitawati, R. A. D., Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi*, 7(2), 135. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/article/view/1590>
- Prabantara, D. M. (2017). The Effect of Brand Image and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as Intervening Variable in Pandanaran University, Semarang. *Journal International Conference on Business, Economics and Governance (ICBEG)*, 59(11), 59–70.
- Rustiana, & Kurniawan, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Alim. *Jurnal Manajemen Pelita Bangsa*, 05(03), 25–43.
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management*, 2(2), 1–17.
- Siswanto, D., & Khasanah, I. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG). *Diponegoro Journal of Management*, 8(1), 38–46.
- Sriani, I., Tamsah, H., & Betan, A. (2019). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME : Journal of Management*, 2(2).
- Suastini, I. A. K. S., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(1), 7044–7072.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 8). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (Edisi 10).

Alfabeta.

- Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Poliklinik Rawat Jalan RSUI Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(2), 405–415.
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi : Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND. *Seiko: Journal of Management and Business*, 3(3), 353–363.
- Tjiptono, F. P. D. (2019). *Pemasaran Jasa; Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Andi (ed.); Edisi II). C.V. Andi Offset.
- Tjiptono, F. P. D., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction* (Andi (ed.); Edisi 4). C.V. Andi Offset.
- Wendi. (2019). Effect of Service Quality, Price on Satisfaction and Loyalty Customer (Study on Born Fit Thamrin, Central Jakarta). *EJournal of Business Administration Science*, 2(2), 1–16.
- Yuliani, L., & Yusuf, M. (2019). THE EFFECT OF QUALITY SERVICE AND LOCATION ON PATIENT SATISFACTION IMPLICATIONS ARE ON LOYALTY OF PATHWAY PATIENTS DISTRICT (Case Study at Bireuen Medical Center Hospital Bireuen) Lili). *Jurnal Kebangsaan*, 8(16), 1–9. <http://www.jurnal.uniki.ac.id/index.php/jkb/article/view/104>
- Zahrotul Ula, A., Rachma, N., & Hufron, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan (Pada Pelanggan Loris Beauty Clinic Malang). *Jurnal Riset Manajemen*, 2(4), 51–60.
- _____. 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.