

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, and Jayanti Apri Emarawati. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4)." *Jurnal STEI Ekonomi* 31(02):60–77. doi: 10.36406/jemi.v31i02.545.
- Apriliani, Dwi, Nikmah Baqiyyatus S, Rizka Febila, and Vicky F. Sanjaya. 2020. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Member Card." *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-Bisma)* 1(1):20–30. doi: 10.37631/e-bisma.v1i1.214
- Asakdiyah, Salamatun, Ridwan Hakiki, and Hetty Karunia Tunjungsari. 2023. *Kepuasan Pelanggan Di Era Digital: Strategi Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang*. Sumatera Barat: Takaza Innovatix Labs.
- Asyhary, Dana Surga. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Surabaya." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen* 18:11–26.
- Catherine, and Aloysius Harry Mukti. 2022. "The Influence of Price, Quality of Service, Advancement and Customer Satisfaction on Customer Loyalty." *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 7(3):150–57.
- Christian, Michael, and Auditia Setiobudi. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Dan Corporate Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Indonesia Technology Trend." *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 8(2):196–204.
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Consulting Institute.
- Damanik, Ira Hairani Br, Fadli, and Syafrizal Helmi Situmorang. 2023. "The Effect of Customer Experience on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction To Users of Transportation Services Online in Medan City." *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS)* 3(4):1090–94. doi: 10.54443/ijebas.v3i4.981.
- Fatonah, Holifatun, Rani, and Purwatiningsih. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Cabang Kedoya Raya 2." *SAMMAJIVA: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen* 1(3):186–201.
- Firmansyah, Anang. 2018. "Perilaku Konsumen (Perilaku Konsumen)." *Cv Budi Utama* 5 No.(september):5–299.

- Firmansyah, Muhammad Anang. 2019. *Pemasaran (Dasar Dan Konsep)*. pertama. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. 9th ed. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali_, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 26. 10th ed. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Halim, Fitria, Ardhariksi Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Sisca Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Lalu Adi Permadi, and Vina Novela. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Halimah, Martina Anggarwati, and Rosi Devi Yanti. 2020. "Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto." *Jurnal Ecoment Global* 5(1):70–79. doi: 10.35908/jeg.v5i1.916.
- Hanjaya, Jaka Kusuma, and Putu Yudi Setiawan. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Penjualan Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Di Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 11(9):1634. doi: 10.24843/ejmunud.2022.v11.i09.p03.
- Hanoum, Nabila, and Siti Aisah. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Pelindo Multi Terminal Branch Jamrud." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(23):420–28.
- Hernawan, Mega, and Cundo Harimurti. 2022. "Pengaruh Customer Experience Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartfren." *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1):61–77.
- Hidayat, Fajar, Slamet Bambang Riono, Ari Kristiana, and Indah Dewi Mulyani. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan." *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research* 1(3):214–31.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS.
- Insani, Nabilah Alya, and Putu Nina Madiawati. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood Di Kota Bandung." *Jimea: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 4(3):112–22.
- Islam, Krentista Santri, HS RUSMINAH, and Muhammad Mujahid Dakwah. 2022. "Pengaruh Customer Experience Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pada E-Commerce Lazada Di NTB." *Unram Management Review* 2(3):60–67.
- Kholik, Abdul, Sri Maulida, Asep Dadan Suganda, and Ita Musfirowati Hanika.

2020. *PERILAKU KONSUMEN (Ruang Lingkup Dan Konsep Dasar)*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. Harlow: Essex Pearson Education Limited.
- Kusumowardani, D. 2021. "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Perusahaan Pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan." *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)* 23(1):hlm. 74-91.
- Minor, Mowen. 2018. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mokalu, Pratama Christa Chandra, James D. D. Massie, and Yunita Mandagie. 2019. "Pengaruh Customer Experience, Customer Value, Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado." *Jurnal EMBA* 7(3):2771–80.
- Momuat, Sofia Frisilia, Silvya L. Mandey, and Rotinsulu Jopie Jorie. 2021. "Pengaruh Kepercayaan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Axa Financial Indonesia Kantor Pemasaran Manado." 252 *Jurnal EMBA* 9(3):252–60.
- Monica, Aulia, and Yusrizal Yusrizal. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Prudential Syariah Binjai." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4(4):1137–46. doi: 10.47467/elmal.v4i5.2587.
- Nosita, Firda. 2020. "E-Servqual, Promosi Dan Loyalitas Pelanggan Marketplace." *Journal of Applied Business Administration* 4(1):38–44. doi: 10.30871/jaba.v4i1.1937.
- Nuryati, Ro'is Arifin, and Kartika Rose Rachmadi. 2023. "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bri Kantor Cabang Unisma)." *E – Jurnal Riset Manajeme* 12(2):980–91.
- Rahmawati, Ita, Lailatus Sa'adah, and Rahmaniah Hidayatus Sholikhah. 2023. "Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Universitas KH. A. Wahab Hasbullah." *Jumek : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif* 1(3):200–217.
- Ramadhan, M. Afif Fathi. 2020. "Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek Di Kota Malang." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 4(2):153. doi: 10.33474/manajemen.v4i2.3733.
- Ramadhanti, Ervina, and Novi Marlina. 2021. "Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance -Performance Analysis (Ipa)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi* 23(3):431–41.
- Rasyidy, Muhammad Chalid, Widayat, and Sri Nastiti Andharini. 2021. "The Effect

- of Trust and Service Quality on Customer Loyalty of Goods Delivery Services.” *Jamanika (Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan)* 1(2):72–80. doi: 10.22219/jamanika.v1i2.16204.
- Rifa’i, Khamdan. 2019. “Membangun Loyalitas Pelanggan.” *Zifatama Publisher* 1–191.
- Rifa’i, Khamdan. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.
- Ristia, Nevita Desmi, and Ra Marlien. 2022. “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja).” *YUME: Journal of Management* 5(3):1–16.
- Rosalina Tanjung, Juniar, and Sarli Rahman. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru.” *Jurnal BANSI - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi* 3(1):27–45. doi: 10.58794/bns.v3i1.451.
- Sa’adah, Lailatus. 2020. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.
- Sari, Devi C., and R. A. Marlien. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah Cabang Semarang).” *Proceeding SENDI_U* 497–501.
- Sarifah, Zaydatus, Marsudi Lestariningsih, Budhi Satrio, Sekolah Management, Ilmu Tinggi, Indonesia Ekonomi, and Stiesia Surabaya. 2023. “The Effect of Service Quality and Delivery Accuracy on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction (Case Study CV. Sarana Utama Cargo).” *International Journal of Business* 4(2):856.
- Sembel, Nadia Mita, Willem. J. F. A. Tumbuan, and Debry Ch. A. Lintong. 2023. “Pengaruh Nilai Pelanggan Kepercayaan Pelanggan Dan Budaya Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pasar Tradisional Langowan.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11(4):220–29. doi: 10.35794/emba.v11i4.51700.
- Sidik, Priadana, and Sunarsi Denok. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

- Sungkawati, Endang, Dian Meliantari, Ash Shadiq Egim, and Mumuh Mulyana. 2022. *PERILAKU KONSUMEN (SUATU PENGANTAR)*. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Susilawati, Eka, Estik Hari Prastiwi, and Yulyar Kartika. 2022. “Pengaruh Persepsi Harga, Diskon, Dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Fashion Shopee.” *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis* 5(1):1. doi: 10.47201/jamin.v5i1.131.
- Tendatio, Jesslyn, Hanny Siagian, and Tya Wildana Hapsari Lubis. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pengguna ShopeeFood.” *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* 13(1):19–32. doi: 10.55601/jwem.v13i1.947.
- Yovanda, Engki, Abdul Rahman, and Ida Anggriani. 2022. “The Influence of Customer Experience and Trust on Customer Loyalty PT. Lion Parcel Bengkulu City.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan* 3(4):1443–54. doi: 10.53697/emak.v3i4.1008.
- Yuliamir, Henry, Yuniarto Satatoe R, Syamsul Hadi, Enik Rahayu, and Dyah Palupiningtyas. 2023. “Peranan Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Customer Experince, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Hotel Bintang 4 Di Kota Semarang.” *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 6(1):42–53.
- Yuliana, and Ita Purnama. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima.” *Manajemen Pemasaran Jasa* 4(2):163–71.
- Zusrony, Edwin. 2021. *Perilaku Konsumen Di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- , 2021, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*, FEB UMK, Kudus