

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiyan, A. R., & Basri, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image, Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah (Study Kasus Bank BRI KCP Unit Sidoarum). *Efektif Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 79-92.
- Ahmad, F., Hidayat, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada RSUD Muhammadiyah Bantul (Studi pada RSUD PKU Muhammadiyah Bantul). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 492-503.
- Albani, A., & Hafasnuddin, H. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada pelanggan jne di kota banda aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 7(3).
- Ali, D., Alam, M., & Bilal, H. (2021). The Influence of Service Quality, Price, and Environment on Customer Loyalty in the Restaurant's Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 7(1), 143-154.
- Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek Mediasi Kepuasan Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 221-232.
- Arifin, a. Z. (2021). Pengaruh brand awareness, brand image, dan service quality inflight catering terhadap kepuasan konsumen saudi arabian airlines (studi kasus pada pt. Aerofood acs) (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Barahama, T., Wijastuti, R. D., Rawi, R. D. P., & Lewenussa, R. (2022). Citra Perusahaan, Customer Experience Dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelni Cabang Sorong. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(2), 142-149.
- Coelho, P.S., Henseler, J. (2012), Creating customer loyalty through service customization. *European Journal of Marketing*, 46(3-4), 331-356.
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593.

- Dewi, M. P. (2020). Pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan konsumen pada RM. Wongsolo Malang. *Iqtishoduna*, 16(2), 167-190.
- Fandy, Tjiptono (2016). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Andi, Yogyakarta.
- Febrianingtyas, Media. 2013. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Skripsi yang tidak Dipublikasikan
- Febrianty, R. N.& Arnu, A. P. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 263-269
- Fifaldyovan, M. I., & Sumardi, S. (2022). Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang pt pelayaran nasional indonesia (persero)Semarang. *Muara: Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 5(1).
- Ganiyu, R. A., Uche, I. I., & Elizabeth, A. O. (2012). Is Customer Satisfaction an Indicator of Customer Loyalty? *Australian Journal of Business and Management Research*, 14-20
- Ghazali, I. (2006). *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS. Edisi ke 6*. Semarang: Semarang:BP Universitas Diponegoro.
- Ghazali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm SPSS*. Semarang: Semarang:BP Universitas Diponegoro.
- Gunal, Murat M. 2019. *Simulation for Industry 4.0 : Past, Present, and Future*. Gewerbestrasse : Springer
- Halimah, M. A., & Yanti, R. D. (2020). Pengaruh strategi penetapan harga terhadap loyalitas pelanggan produk kilat khusus mitra korporat Kantor Pos Purwokerto. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 70-79.
- Haryoko, U., Delimah Pasaribu, V. L., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada firman dekorasi (wedding organizer). *Point: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).
- <https://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.

- Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction.
- Kontan.co.id (2022) melalui <https://industri.kontan.co.id/news/astra-honda-motor-ahm-catatkan-penjualan-227-unit-sepeda-motor-hingga-agustus-2022>, diakses Januari 2023).
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Marketing Management (I. Pearson Education (ed.); 15th Edition)*. PT Index. kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran: Vol. jilid 2 (edisi 13)*. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1479-1489.
- Kuswandi, D. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(10), 1663-1681.
- Li, Y. Q., & Liu, C. H. S. (2019). Understanding service quality and reputation effects on purchase behavior through image: The moderating roles of service reliability. *Transportation Letters*, 11(10), 580-588.
- Lin, Z., Chen, Y., Filieri, R. (2017), Resident-tourist value co-creation: The role of residents' perceived tourism impacts and life satisfaction. *Tourism Management*, 61, 436-442.
- Malang, S. A., & Indonesia, E. Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada RM. Wongsolo Malang Mariana Puspa Dewi.
- Nasution, I. H., & Frimayasa, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Kota Wisata Kabupaten Bogor. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 123-132.

- Omoregie, Addae, Coffie, Ampong and Ofori, 2019. "Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry", *International Journal of Bank Marketing*, <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2018-0099>
- Philip Kotler & G. A (2016) Indikator Harga (n.d.). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Atas Kosmetik Emina (Dan Minimarket Cikarang Baru)*. Januari 20, 2022 <https://ecampus.pelitabangsa.ac.id/pb/AmbilLampiran/?ref=25508&jurusan=&jenis=Item&usingId>
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas . Jilid 2 Terjemah oleh BOB Sabran MM* : Penerbit Erlangga.
- Rahim Hussain, 2016, "The mediating role of customer satisfaction: evidence from the airline industry", *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 28 Iss: 2, pp.234 – 255.
- Ramadhani, A. (2023). Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Instagram dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Konsumen Usaha Mikro Randang Paku Rangkito Di Kabupaten Dharmasraya. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(09), 1750-1760.
- Rehman, M., & Afsar, B. (2012). Relationship among corporate image, intangible perceived quality, choosing, habit and customer loyalty. *Journal Management & Marketing*, 10(1).
- Riggs, H.E. (2011), *The Price of Perception*. The New York Times. Available from: http://www.nytimes.com/2011/04/17/education/edlife/edl-17notebook-t.html?_r=1&ref=edlife
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Ecodemica*, 2(1), 117–124.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen (W. Nikoemus, Ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Sari, A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan pelanggan di antara hubungan citra perusahaan dan kewajaran harga dengan loyalitas pelanggan mapemall. com*. Penerbit Lakeisha.

- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Siadari, K., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Penggunaan BNI Mobile Banking (Studi Kasus BNI Kantor Cabang Harmoni). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 155-160.
- Subaebasni, S., Risnawaty, H., & Wicaksono, A. A. (2019). Effect of brand image, the quality and price on customer satisfaction and implications for customer loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *International review of management and marketing*, 9(1), 90.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Bandung CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/R&D)*. Bandung: ALFABETA BANDUNG.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Bandung CV ALFABETA.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan:Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Yogyakarta:Andi.
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 7-13.
- Suharyanto, S., & Damayanti, V. B. (2022). The effect of e-service quality and price on customer loyalty with customer satisfaction as mediating variable (a case study on webinar service in indonesian clinical training & education center (ictec) rscm fkui). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(5), 861-876.

- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(1), 216-237.
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Layanan Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy 2012. *Definisi Kualitas Pelayanan*. Bayumedia, Malang.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan (Edisi 1)*. Andi.
- Terpstra, M., Verbeeten, F.H.M. (2014), Customer satisfaction: Cost driver or value driver? Empirical evidence from the financial services industry. *European Management Journal*, 32(3), 499-508.
- Ukil, M.I. (2016), The impact of employee empowerment on employee satisfaction and service quality: Empirical evidence from financial enterprises in Bangladesh. *Verslas: Teorija Ir Praktika*, 17(2), 178-189.
- Vianitati, P (2021), *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif*. Media Sains Indonesia. Bandung.
- Wah Yap, B., Ramayah, T., Nushazelin, W.S.W. (2012), *Satisfaction and trust on customer loyalty: A PLS approach*. *Business Strategy Series*, 13(4), 154-167.
- Waluyo, T. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali: Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan. *Jurnal Ilmu dan Budaya*, 41(71).
- Widiyanto. (2008). *Pointers Metodologi Penelitian*. Semarang: Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Yazid, A. S., Mkheimer, I. B. R. A. H. I. M., & Mahmud, M. S. (2020). The effect of corporate image on customer loyalty: The mediating effect of customer satisfaction. *Journal of Research on the Lepidoptera*, 51(2), 124-138.
- Yudha, I. G. B. K. W., & Yulianthini, N. N. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 293-299.