

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, I., Wahyuni, S., & Mukhamad, Z. (2021). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Goreng Tropicana Slim Pada Hypermart Ponorogo City Center Di Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 15(1), 8. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.20275>
- Ananda, I. P. S. N., & Setiawan, P. Y. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan GO-JEK Di Denpasar. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 20(1), 14-31.
- Andriyani, V., dkk. (2022). Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Tissue “See U” Di Surabaya. *Improvement: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 69-76.
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(01), 40-49.
- Anggraini, F., Linda, M. & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Aprileny, I., & Emarawati, J. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(2), 237-254.

- Apriliani, R. A. E. (2019). Pengaruh Brand Trust, Brand Equity dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Teh Botol Sosro di Wonosobo). *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 6(2), 112-121.
- Bestari, T. F. (2024). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, dan Harga Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, 16(1), 69- 94.
- Bhaswara, Y. B., Alwi, A., Ferils & Patrikha, F. D. (2021). Pengaruh green marketing dan brand image terhadap loyalitas konsumen. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 18(3), 603-612.
- Chaniago, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store. *International Journal Administration, Business and Organization*, 1(2), 2020.
- Choiriah, E. N. M., & Liana, L. (2019). Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan sepeda motor Honda di kota Semarang). *MADIC*.
- Curatman, A. (2020). Dkk. *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dendi,W., Supeni, R. E., & Rozzaid, Y. (2022). Citra merek, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan aplikasi transportasi online. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 3(2), 72-82.

- Dewi, L. K., & Budiarti, A. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada queenstreetstore. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).
- Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Pembelian Mobil Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3).
- Evita, N. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Akuntansi Pengelolaan Kas Dana Desa Pada Desa Ciasembaru Subang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689.
- Fachruddin, F. A. M., dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(3), 654-659.
- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148-159.
- Fatikhudin, & Firmansyah, G. (2019). PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI FRESHMART SUPERSTORE BAHU MANADO TERKAIT PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN DALAM PENCEGAHAN COVID19 (STUDI PADA KONSUMEN FRESHMART SUPERSTORE BAHU MANADO). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 34(8), 1789
- Febriana, F. D., & Prabowo, R. E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek

dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffee shop Kaligarang Semarang. *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), 298–306.

Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.

Firmansyah, G. (2019). PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI FRESHMART SUPERSTORE BAHU MANADO TERKAIT PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN DALAM PENCEGAHAN COVID19 (STUDI PADA KONSUMEN FRESHMART SUPERSTORE BAHU MANADO). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11 (3), 186-195.

Firmansyah. (2018). *Pengaruh Word Of Mouth, Brand Image, Kepuasan Pelanggan dan Sosial Media Marketing Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Denpasar)* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).

Hartanto (2019). Pengaruh Brand Image, Brand Love dan Brand Experience terhadap Brand Loyalty dengan Mediasi Brand Trust pada Kedai Mixue di Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9), 3976-3985.

Hasibuan, E. J., Simanjorang, E. F. S., & (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Holat Afifah *Insight: Jurnal Ilmiah* , 17(2), 202–216.

Hermanto, H., & Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan

- Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aneka Tata Niaga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Jurnal Ilmiah Multi Science*, 11(01), 46-57.
- Ilyas, M. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1), 131-139.
- Indrawati, F. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Cincau Station Surabaya. *Agora*, 6(2).
- Islamet, K. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 5(2), 76-85.
- Kartini, R. A. (2021). PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA GO-RIDE DI KOTA SAMARINDA. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 9(1), 74.
- Kotler, P., dan Keller, k., L. (2012). *Manajemen Pemasaran (Ketigabelas)*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. (2019). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- Kotler, P., & Keller, K.L (2020). PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI E-COMMERCE SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS HKBP

- Kotler, P., & Keller, K.L. (2021). Pengaruh citra merek, harga, kualitas produk dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, 19(1), 209-222.
- Krisna Marpaung, F., Arnold S, M. W., Sofira, A., & Aloyna, S. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomie Pada Pt. Alamjaya Wirasentosa Kabanjahe. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 1–16. <http://ejournal.lmiimedan.net>
- Laksana, A. H. (2019). Pengaruh Produk, Harga, Tempat dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Media One Group. *Movere Journal*, 6(1), 1-14.
- Lapojevic & Dukic, D. A. (2018). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas
- Maharani, O. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Global Collection. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1), 189-192.
- Malau, G. V. M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Pompa Air Submersible Dab Decker Di Cv. Citra Nauli Electricindo Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(04), 140-154.
- Mutia, C.A. (2023, 21 Nov). Pengiriman *Smartphone* di Indonesia pada Kuartal III(2022-2023).
- Nafisatin, L. I., Azhad, M. N., & Setianingsih, W. E. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2).
- Prihatma, G. T., Masitoh, M. R., & Saputra, D. A. (2020). Pengaruh Promosi Dan

- Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Saluyu Motor Cabang Kecamatan Bojong Kabupaten Pandeglang. *Jurnal ekonomi vokasi*, 4(1), 38-54.
- Purwanti. M. (2022). Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity dan Hospital Image. PT Nasya Expanding management: Pekalongan.
- Putra, A. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK Dan FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN FINANCIAL TEKNOLOGI DI KOTA BATAM. *Jurnal EMBA*, 8(1).
- Putra, A. S. (2018). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Smartphone Lenovo Di Diy). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 7(3), 252-260.
- Putra, D., Assiddiq, A. A., Hayati, I. (2020). *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan toko Online* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Putra, M. (2020). Faktor Kepercayaan Masyarakat Terhadap Penggunaan E-Wallet Di Kota Bandung. *Jurnal Economina*, 2(2). 630-640.
- Putra, N. F.& Raharjo, M. C. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 424-436.

- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Matahari Department Store di Mantos 2. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1).
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jesya(Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2192-2107.
- Rahmatika, A. C. M., & Madiawati, M. (2020). Pengaruh promosi dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan aplikasi shopee (studi pada mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).
- Richard, F.G. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Ronaa, A., Ning Farida, S., Pramudita, D. T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi pada Konsumen Sepatu Converse di Pakuwon Trade Center. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5 (1), 183–198.
- Rosalina, M., Qomariah, N., & Sari, M. I. (2019). Dampak Promosi, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Oppo Smartphone. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(2), 161-174.
- Rustantono, Ani, H. M., H., Rofiah, L., & Al Maida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan

- Member Frans Studio Dance Company Malang. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 17(1), 79-87.
- Sani, S.A., Batubara, M., Silalahi, P.R., Syahputri, R.R., & Liana, V. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Harga terhadap loyalitas pelanggan pada Produk Scarlett Whitening. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(5), 1327-1342. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i5.931>
- Sari, I.P., & Realize, R. (2023). Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Shoppe Di Kota Batam, Jesya (*Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*), 6(2), 2177-2190.
- Saryadi, S., & Naully, C. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada J. Co Donuts & Coffee Java Supermall Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 974-983.
- Segoro, W., dkk. (2021). *The Influence Of Brand Image, Promotion, And Price On Shopee Customer Loyalty (Case Study On Shopee Customers In Karawaci)*. *International Journal Science, Technology & Management*, 2(5), 1718-1721.
- SHOLIKHAH, A. F., & HADITA, H. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan mie gacoan di bekasi timur. *Jurnal Economina*, 2(2), 692-708.
- Siahaan, M. (2023, 02 Nov). Pengguna *Smartphone* di Indonesia . Diakses pada 07Mei 2024.

- Siboro, R. M. & Suhardi (2020). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Tokopedia di Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Sihombing, Y. (2019). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity dan Hospital Image*. PT Nasya Expanding management: Pekalongan.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhartanto., dkk. (2017). Pengaruh penilaian produk, promosi dan layanan COD (Bayar di tempat) Terhadap keputusan pembelian pada marketplace Shopee di Sidoarjo. *Ekonomis: Journal of economics and business*, 6(2), 498-505.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori Aplikasi dengan SPSS*.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Suprpto., & Azizi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(2), 193-203.
- Supriyadi, Edi. (2021). Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan *Statistical Process Control (SPC)*. Pascal Books: Tangerang Selatan.

- Supu, L. P., Lumanauw, B., & Poluan, J. G. (2021). Pengaruh Harga Produk, Promosi, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Smartphone Samsung Di Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3), 919–928.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27-35.
- Swasta, L. M. (2020). Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Pakaian pada Toko Qolsa Metro Tahun 2022. *Journal of Student Research*, 1(1), 394-403.
- Tamon, E.H. (2020). Pengaruh Promosi Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tiga Benua. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3).
- Tandiono, Masriyati. dkk.(2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *Sinomika Jurnal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 2829-9701.
- Tjiptono. (2016). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada amstirdam coffee di malang. *INSPIRASI: JURNAL ILMU-ILMU SOSIAL*, 19(1), 600-610.
- Tjiptono. (2019). Pengaruh Gaya Hidup, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse”(Kasus pada Mahasiswa YKPN Yogyakarta). *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 139.

- Ulhaq, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 5(2), 76-85.
- Unika, S.R. (2019). Kualitas Produk dan Kepercayaan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Cabang Bandung Indah Plaza (BIP). *Jurnal Artikel*.13-31.
- Wardani, E. K., Junaeda, J & Febrilia, I. (2023). Pengaruh Brand Image dan Trust terhadap Customer Loyalty Pelanggan Kopi di Jakarta dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 4(1), 36-48.
- WATI TRISETYA, W. I. N. D. H. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).
- Wijaya, T. (2018). Pengaruh kualitas produk dan brand image terhadap loyalitas pelanggan (Studi empiris pada konsumen Wardah di Gerai Pusat Grosir Cililitan). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(2), 195-207.
- Wijayani, T., Prambudi, B., Abbas, M. (2020). Pengaruh Cita Merek, Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap loyalitas pelanggan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1), 131-139.
- Winata, A., Purba, N. M. B & Fiqri, I. A. (2017). Pengaruh harga dan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan hotel emersia di bandar lampung. *Jurnal*

Manajemen Magister Darmajaya, 3(02), 133-149.

Yuniarta, A., dkk (2019). Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sicepet Expres Kota Bima. *Jurnal Ilmiah Suryagraha, 4(2), 73-89.*