

DAFTAR PUSTAKA

- Amit Sharma, & Prakash Singh. (2020). *Service Quality and Customer Loyalty in Indian Banking Sector: The Role of Customer Satisfaction as a Mediator*. International Journal of Economics and Financial Issues, 10(2), 190-201
- Apriyani, R., & Anggarini, D. R. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Bandar Lampung*. Jurnal Ekonomi Efektif, 6(4).
- As'ad, A. S., & Noermijati. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 11(3), 399–406.
- Bright, J., Smith, A., & Taylor, L. (2021). *Modern Management: Practices and Perspectives*. Oxford Press. Halaman 28
- Bright, John, et al. (2021). *Contemporary Management Practices*. London: Global Management Press. Halaman 18.
- Cavallone, M. (2019). *Strategic Marketing Management*. Milano: EGEA. Halaman 29
- Cheidy, L. A., & Hamzah, R. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) KA Kelas Ekonomi)*. Jurnal Manajemen Bisnis Almatama, 1(2).
- Ghosh, Amit. (2021). *Principles of Management and Organizational Behavior*. New Delhi: Penerbit ABC. Halaman 2.
- Ghosh, B. (2021). *Principles of Management*. New Delhi: Prentice Hall. Halaman 28
- Grewal, D., & Levy, M. (2020). *Marketing* (6th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Griffin, Jill. (2021). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. New York: Wiley. Halaman 192.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. Halaman 28, 50
- Hertina, D., & Koni, A. F. B. (2022). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Umum Nur Hikmah Sehat*.

- Hurriyati, R. (2020). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. Halaman 42
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education. Halaman 40, 62
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2021). *Marketing Management* (15th ed.). New York: Pearson. Halaman 145.
- Lim, H., Astawa, I. P. P., & Agustina, M. D. P. (2024). *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen pada Hydealson Barbershop di Kota Denpasar*. WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, 4(1), 128-134.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2020). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Singapore: World Scientific Publishing Company. Halaman 211.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2020). *Principles of Service Marketing and Management* (7th ed.). New York: Pearson. Halaman 42
- Mariansyah, A., & Syarif, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 1-14.
- Nurhayaty, Maria. (2022). *Marketing Mix and Business Strategy*. Yogyakarta. Halaman 119.
- Oliver, Richard L. (2022). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill. Halaman 210.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50
- Popo Suryana, & Darwamanti, A. M. (2019). Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Sekolah Bola Voli Bandung Tectona). *Jurnal Economac*, 3(2), 45-60.
- Premana, I. K. D. (2021). *Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Puri Gangga Resort*. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(7).
- Riska, A., & Albari. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan, Perceived Value, dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee Food di Kota Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(4), April, 245-256.

- Riska, Ariyani. (2022). Peran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Era Digital. Surabaya: Penerbit Surya. Halaman 200.
- Rohana. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jakarta: Penerbit Kencana. Halaman 214.
- Santoso, J. B. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Bensu Rawamangun)*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(1), 127–146.
- Sentiana, S. S. (2018). *Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Widyacipta*, 2(2).
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Commuter Indonesia (KCI)*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 22(2), 234–242.
- Simanjuntak, Beny., & Mathilda. (2020). Paradigma Baru dalam Manajemen Pemasaran. Medan: Pustaka Medan. Halaman 135.
- Solihin, D., & Ahyani, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Mobil Wuling di Kota Tangerang Selatan)*. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(4).
- Solomon, M. R. (2020). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (12th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Stax, R. (2019). *Fundamentals of Management Functions*. Boston: Cengage Learning. Halaman 28
- Sudaryono. (2022). *Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Halaman 29
- Sugiarto. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Halaman 42
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metode Penetapan Harga Jual*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Terry, George R. dalam Ticoalu, Elizabeth, et al. (2019). *Fundamentals of Management: Concepts and Practice*. Jakarta: Penerbit XYZ. Halaman 5.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi. Halaman 379.

- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi. Halaman 87.
- Tooy, S. M. (2024). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 3(1), 8–16.
- Wiguna, M. A., & Padmantyo, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mie Gacoan di Solo Raya)*. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2).
- Yani, A., Khotimah, K., Fitria, L., & Syafwandi, S. (2023). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education. Halaman 42