

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [2] W. Christina and U. , *Manajemen Ritel*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [3] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality, Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [4] F. Anggraini and A. Budiarti, "PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS," *JUPE*, vol. 8, no. 3, pp. 86-94, 2020.
- [5] W. Agiesta, A. Sajidin and P. , "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KA LOKAL BANDUNG RAYA," *JIMEA*, vol. 5, no. 2, pp. 1653-1664, 2021.
- [6] Sarjita, "PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA GO-JEK DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA," vol. 5, no. 1, pp. 76-92, 2018.
- [7] M. E. Pongoh, "KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU AS TELKOMSEL DI KOTA MANADO," *Jurnal EMBA*, vol. 1, no. 4, pp. 86-94, 2013.
- [8] F. Tjiptono and A. Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup! Plus : contoh spesifik riset kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, strategi mewujudkan kepuasan pelanggan.*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.
- [9] D. I. N. R. Cardia, I. W. Santika and N. N. R. Respati, "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN," *E-Jurnal Manajemen*, vol. 8, no. 11, pp. 6762-6781, 2019.
- [10] Novianti, E. and D. , "KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN," *MIX : Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 8, no. 1, pp. 90-108, 2018.
- [11] R. S. D. Saputri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap loyalitas pelanggan Grab Semarang," *CoverAge : Journal of Strategic*, vol. 10, no. 1, pp. 46-53, 2019.

- [12] S. W. E. Hendrayani, L. Siwiyanti and N. , Manajemen Pemasaran, Samudra Biru, 2021.
- [13] P. Kotler, S. Burton, D. Kenneth, L. Brown and G. Armstrong, Marketing, Pearson Australia, 2015.
- [14] N. T. Hariyanti and A. Wirapraja, "PENGARUH INFLUENCER MARKETING SEBAGAI STRATEGI PEMASARAN DIGITAL ERA MODEREN," *Jurnal Eksekutif*, vol. 15, no. 1, 2018.
- [15] E. Hendrayani, W. Sitinjak, G. P. E. Kusuma, D. A. Yani, N. N. K. Y. Yasa, T. Chandrayanti, V. Wisataone, A. Wardhana, R. Sinaga and N. Hilal, Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep), Media Sains Indonesia, 2021.
- [16] Novianti, E. and D. , "KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN," *MIX : Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 8, no. 1, p. 93, 2018.
- [17] S. Hariyadi, A. Ningsih and J. L. Away, "The Effect Of Effect Of Store Image And Store Location On Purchase Decision And Customer Loyalty Of Modern Retails In The City Of Samarinda," *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, vol. 7, no. 9, pp. 15-19, 2018.
- [18] D. Lie, M. Butarbutar and A. Wijaya, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO A&A COPIER PEMATANGSIANTAR," *SULTANIST : Jurnal Manajemen dan Keuangan*, vol. 6, no. 2, p. 71, 2018.
- [19] H. M. P. Simarmata, E. Revida, I. Kato, H. Sari, S. Simatupang, A. Sudarso, M. Faisal, D. D. Tjiptadi, S. M. Anggusti and Y. E. Muliatie, Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas, Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [20] J. Griffin and M. W. Lowenstein, Customer Win Back: How to Recapture Lost Customers And Keep Them Loyal, San Francisco: Jossey-Bass Inc, 2001.
- [21] G. R. Foxall, Consumer Behavior: A Practical Guide, Roulledge Library Edition, New York: Routledge, 2015.
- [22] M. Lawfer, Why Customers Come Back: How to Create Lasting Customer Loyalty, New Jersey: The Career Press, Inc., 2004.
- [23] J. Griffin, Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It, New York: Simon and Chuste, Inc., 2012.

- [24] D. Hidayati, MM, D. O. Sifatu, D. A. Maddinsyah, M.M, D. Sunarsi, S.Pd, M.M, CHt and J. S.E,M.M, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*, Cipta Media Nusantara (CMN), 2021.
- [25] Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.
- [26] Mashuri, "ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGAN BERDASARKAN PERSPEKTIF ISLAM," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, vol. 9, no. 1, pp. 54-64, 2020.
- [27] Mashuri, "ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGAN BERDASARKAN PERSPEKTIF ISLAM," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, vol. 9, no. 1, pp. 54-64, 2020.
- [28] Msahuri, "ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGAN BERDASARKAN PERSPEKTIF ISLAM," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, vol. 9, no. 1, pp. 54-64, 2020.
- [29] H. Chandra, *Prinsip Kepuasan Nasabah*, Cetakan Kelima, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.
- [30] H. Rohaeni and N. Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ecodemica*, vol. 2, no. 2, p. 314, 2018.
- [31] F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2016.
- [32] J. Aryandi and O. , "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA CAFE WAREG BENGKULU," *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMIB)*, vol. 1, no. 1, p. 118, 2020.
- [33] Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- [34] E. R. P. Utami and I. Pakkawaru, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput Di Kayumalue," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam - JIEBI*, vol. 2, no. 1, pp. 40-41, 2020.
- [35] Q. R. Siregar, "Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, vol. 3, no. 1, p. 151, 2020.
- [36] D. I. N. R. Cardia, I. W. Santika and N. N. R. Respati, "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN," *E-Jurnal Manajemen*, vol. 8, no. 11, p. 6767, 2019.

- [37] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran, IV*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- [38] E. Japarianto and S. Adelia, "PENGARUH TAMPILAN WEB DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI INTERVENING VARIABLE PADA E-COMMERCE SHOPEE," *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 14, No. 1, April 2020, 35–43*, vol. 14, no. 1, p. 36, 2020.
- [39] N. Arianto and F. Kurniawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir)," *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, vol. 4, no. 2, p. 256, 2021.
- [40] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management, 15th Edn*, Pearson Education, 2016.
- [41] R. Rahim, "PENGARUH BAURAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN WISATAWAN UNTUK BERKUNJUNG KE DAYA TARIK WISATA LADAYA KUTAI KARTANEGARA," *eJournal Administrasi Bisnis*, vol. 8, no. 4, p. 274, 2020.
- [42] D. Lie, M. Butarbutar and A. Wijaya, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO A&A COPIER PEMATANGSIANTAR," *Sultanist*, vol. 6, no. 2, pp. 72-73, 2018.
- [43] R. S. D. Saputri, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB SEMARANG," *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, vol. 10, no. 1, p. 49, 2019.
- [44] N. E. and D. , "KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN," *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 8, no. 1, p. 96, 2018.
- [45] P. D. H. Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2021.
- [46] T. Ismail and R. Yusuf, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG," *JIMEA : Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 3, p. 414, 2021.
- [47] S. Farisi and Q. R. Siregar, "Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, vol. 3, no. 1, pp. 149-159, 2020.



- [48] G. Aprisia and R. Mayliza, "PENGARUH CITRA PERUSAHAAN (CORPORATE IMAGE) DAN PENANGANAN KELUHAN (COMPLAINT HANDLING) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (LOYALITY) NATASHA SKIN CARE DI KOTA PADANG," p. 4, 2019.
- [49] Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D., Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- [50] M. Dr. Abd. Mukhid, Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Surabaya: CV. Jakad Media Publising, 2021.
- [51] A. Tersiana, Metode Penelitian, Anak Hebat Indonesia, 2018.
- [52] S. Riyanto and A. A. Hatmawan, Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen, Deepublish, 2020.
- [53] Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- [54] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23, Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.
- [55] W. Christina, Manajemen Ritel, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [56] F. Tjiptono and G. Chandra, Service, Quality, Satisfaction, Andi Offset, 2012.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL