

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. A. Selang, "Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 1, no. 3, pp. 71-80, 2013.
- [2] R. D. Wulandari dan D. A. Iskandar, "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Poduk terhadap Keputusan Pembelian pada produk Kosmetik," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 11-18, 2018.
- [3] P. Tiong, "Pengaruh Kuallitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Primagum Sejati Di makassar," *Journal of Management & Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 176-204, 2018.
- [4] M. Indrasari, PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN, Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [5] I. Sukmawati dan J. D. Massie, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 3, no. 3, pp. 729-742, 2015.
- [6] S. D. Harumi, "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan," *Analitika*, vol. 8, no. 2, pp. 115-128, 2016.
- [7] K. L. L. Dewi, N. N. Yulianthini dan N. L. W. S. Telagawathi, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di kota Singaraja," *Jurnal Manajemen*, vol. 5, no. 2, pp. 82-92, 2019.
- [8] A. Nurwulandari dan S. Maharani, "Pengaruh Harga, Produk, Distribusi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi (Coffe 19)," *Jurnal Ilmiah MEA*, vol. 5, no. 3, pp. 465-493, 2021.

- [9] N. Siregar dan H. Fadillah , “PENGARUH PENCITRAAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN KAMPOENG DELI MEDAN,” *Jurnal Manajemen Tools*, vol. 8, no. 2, pp. 87-96, 2017.
- [10] F. K. Putri, A. L. Tumbel dan W. Djemly, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.MATAHARI DEPARTMENT STORE DIMANTOS 2,” *Jurnal EMBA*, vol. 9, no. 1, pp. 1428-1438, 2021.
- [11] A. A. Pitaloka E, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga terhadap Minat Beli Jasa Go-jek,” *Journal of Pembangunan Jaya University*, vol. 3, pp. 49-56, 2016.
- [12] A. Shinta, MANAJEMEN PEMASARAN, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011.
- [13] F. Rangkuti, Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [14] A. Rizal, Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- [15] E. S. M. Sinurat , B. Lumanauw dan F. Roring, “Pengaruh Inovasi Produk, Harga,Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga,” *Jurnal EMBA*, vol. 5, no. 2, pp. 2230-2239, 2017.
- [16] A. Rauf, S. O. Manullang, T. E. A. P.S, F. Diba , I. Akbar, R. Awaluddin , P. Muniarty , H. Firmansyah, A. Mundzir, V. G. Manalu, G. S. Depari , E. Rahajeng, M. D. Apriyanti , S. V. Riorini dan S. H. Yahawi, Digital Marketing Konsep dan Strategi, Cirebon: Insania, 2021.
- [17] S. F. Q. R. Siregar, “Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Di Medan,” *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, vol. 3, no. 1, pp. 148-159, 2020.
- [18] R. S. D. Saputri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang,” *Journal of Strategis Communication*, vol. 10, no. 1, pp. 46-53, 2019.

- [19] C. Andreas, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, vol. 5, no. 5, pp. 1-16, 2016.
- [20] D. R. M. Putera, "Pengaruh Ekuitas Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian," *Media Ekonomi Dan Manajemen*, vol. 32, no. 2, pp. 97-109, 2017.
- [21] H. Rohaeni dan N. Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ecodemica*, vol. 2, no. 2, pp. 312-318, 2018.
- [22] S. M. Kolo dan S. G. Darma, "Faktor-faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar," *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 17, no. 1, pp. 57-74, 2020.
- [23] T. H. Ramanta, D. J. Massie dan D. Soepeno, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mibel di CV.Karunia Meubel Tuminting," *Jurnal EMBA*, vol. 9, no. 1, pp. 1018-1027, 2021.
- [24] S. R. Sasongko, "Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, pp. 104-114, 2021.
- [25] T. P. L. Bulan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa," *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, vol. 5, no. 2, pp. 592-602, 2016.
- [26] A. R. Astuti dan E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Natural Nusantara di Gunungkidul," *Jurnal Telaah Bisnis*, vol. 20, no. 1, pp. 43-52, 2019.
- [27] I. O. Lubis, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 6, no. 5, pp. 1-17, 2017.
- [28] N. A. Insani dan P. N. Madiawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gofood di Kota Bandung," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemem, Ekonomi, dan Akuntansi)*, vol. 4, no. 3, pp. 112-122, 2020.

- [29] T. A. N. Bulgis, “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Natasha Skin Care Surabaya,” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 8, no. 12, pp. 2-18, 2018.
- [30] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [31] S. Siregar, M.M., *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana, 2017.
- [32] S. Dharma, P. Jadmiko dan E. Azliyanti, *Aplikasi SPSS dalam Analisis Multivariates*, Sumbar: LPPM Universitas Bung Hatta, 2020.
- [33] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- [34] A. Puspaningrum, *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Malang: Media Nusa Creative, 2017.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL