

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. And T. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Jakarta). Pt Raja Grafindo Persada.
- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Aplikasi* (M. Adam, Ed.; Bandung). Alfabeta.
- Aglis Andhita Hatmawan, Dan S. Riyanto. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*, Sleman. Cv Budi Utama.
- Ahyar, H. , Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* . Putaka Ilmu.
- Al - Rasyid, H. (1993). *Path Analysis Dalam Aplikasi Penelitian Sebagai Alat Analisis Kausal*. Makalah Praktik Statistik. . Fakultas Ekonomi Universitas Padjajaran Bandung.
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). *Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ecodemica*, 1(2).
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi Untuk Binis Dan Ekonomi*. Bpfe. .
- Alrubaiee, L., & Al-Nazer, N. (2010). *Investigate The Impact Of Relationship Marketing Orientation On Customer Loyalty: The Customer's Perspective*. *International Journal Of Marketing Studies*, 2(1). <https://doi.org/10.5539/ijms.v2n1p155>
- Alya Insani, N., & Nina Madiawati, P. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gofood Di Kota Bandung*. 4(3).
- Ananda, P. D. V. , Y. N. N. K. & E. N. W. (2023). *Determinants Purchase Intention Pada E-Commerce : Konsep Dan Aplikasi*. Media Pustaka Indo.
- Anggraini Fifin & Anindhyta. (2020). *Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek*. 8(3), 86–94.
- Baker, J. , G. D. , Dan P. A. (1994). *The Influence Of Store Environment On Quality Inferences And Store Image*. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 22(4), 328–339.
- Barnes, G. James. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management* (Yogyakarta). Penerbit Andy.
- Bitner, M. J. (1992). *The Impact Of Physical Surroundings On Customers And Employees*. *Journal Of Marketing*, 56(2), 57–71.

- Blau, P. M. (1964). *Exchange & Power In Social Life (New York, Ny)*. John Wiley & Sons.
- Bloemer Dan J. Kasper. (1995). *The Complex Relationship Between Consumer Satisfaction And Brand Loyalty*. *Journal Of Economic Psychology*, 16(2), 19–24.
- Blomqvist, K. , & S. P. (2004). *Building Organizational Trust Leveraging Complementary Benefits In A Telecom Network*.
- Boniarta Samosir. (2020). Pengaruh *Personal Selling, Advertising, Dan Sales Promotion* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Interbat (Farmasi) . *Humanis (Humanities, Management And Science Proceedings)*, 1(1), 1–8.
- Bulan Lindung. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa (Vol. 5, Issue 2).
- Christina. (2013). *Manajemen Ritel . Salemba Empat .*
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa . Pt Indeks, Indonesia .*
- Erwin. A Dan Dyah Ratih. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial (Yogyakarta)*. Gava Media.
- Erwin Haryono. (2023, May). *Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tetap Kuat*. Jakarta .
- Fandy Tjiptono, Dan G. C. (2011). *Service, Quality And Satisfaction (Ed 3)*.
- Felix, R. (2017). *Service Quality And Customer Satisfaction In Selected Banks In Rwanda*. *Journal Of Business & Financial Affairs*, 06(01). <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21 Update Pls Regresi (Semarang)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23 (Edisi 8)*. Cetakan Ke Viii (Semarang). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2009). *Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It (Jakarta)*. Erlangga.
- Gudono. (2011). *Analisis Data Multivariat (Edisi Pertama) (Yogyakarta)*. Bpfe.
- Haris Irawan, Dan I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal*

Ilmiahekonomi Bisnis, 4(3), 319–329.
[Http://Ejurnal.Stiepancasetia.Ac.Id/Index.Php/Jieb](http://Ejurnal.Stiepancasetia.Ac.Id/Index.Php/Jieb)

- Hartanto, A., & Andreani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandailing Cafe Surabaya (Vol. 7, Issue 1).
- Haryanti, S. S. , & N. L. (2016). Membangun Kinerja Pemasaran Berbasis Inovasi Prodck Dan Keunggulan Bersaing (Studi Empiris Pada Kerajinan Gitar Di Kabupaten Sukoharjo). *Aktual*, 2(1), 1–19.
- Hasanuddin, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas . *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Unsrat* , 4(1).
- Hatmawan, A. A. & R. S. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen. Deepublish.
- I Putu David. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat Pada Jne Denpasar.
- Ibrahim & Sitti M. Thawil. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 175–182.
- Imam Ghozali, M. C. A. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate* (Semarang). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Isnaeni Agung Dan Sanaji. (2016). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Kafe Fruit Coffee Refresho Di Tulungagung). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 129–138.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik* . Pt. Rajagrafindo Persada.
- Kotler Dan Bes. (2004). *Leteral Marketing* (Jakarta). Erlangga .
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Jakarta). Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium* (Jakarta). Indeks .
- Kotler, P. , & K. K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran (Ketiga Bel)* (Jakarta). Erlangga .
- Kotler, P. & K. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1* (Jakarta). Erlangga .

- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis: Teori, Konsep, Dan Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta .
- Lovelock, C. , W. J. , H. T. & X. L. (2005). *Service Marketing In Asia (Singapore)*. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. (Jakarta). Salemba Empat.
- Lupiyoadi., R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* . Salemba Empat .
- Lupiyoadi, R. Dan H. A. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nugroho, Y. Anton. (2011). *It's Easy Olah Data Dengan Spss*. Skripta Media Creative.
- Nuryadi., Dkk. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian (Yogyakarta)*. Sibuku Media .
- Paramita, R. W. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Lumajang)*. Widya Gama Press.
- Paramita, R. W. D. , & R. N. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa (Yogyakarta)*. Azyan Mitra Media.
- Paramita, R. W. D. , & R. N. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Edisi 2 (Bantul)*. Azyan Mitra Media.
- Philip, K. Dan A. G. (2016). *Dasar - Dasar Pemasaran (Edisi 19)*. Erlangga .
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Bisnis Dan Peningkatan Kualitas Aparatur* . Alfabeta.
- Putra Rachman Et Al. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Lingkungan Fisik, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Lottemart. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* , 2(1), 71–85.
- Putra, S. D., & Ekawati, N. W. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. 6(3), 1674–1700.
- Putri Larasati Dan Utomo Hardi. (2017). Engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening(Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). 8(3), 86–94.

- Riduwan. (2018). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung). Alfabeta.
- Robby Kurniawan Dan Valencia. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Minat Berperilaku Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Café Di Kota Batam. *Conference On Business, Social Sciences And Technology*, 1(1), 261–274.
- Sabaru, W. C., Wenas, R. S., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Smartphone Vivo (Pada Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado) *Influence Of Product Quality, Price And Product Innovation On Vivo Smartphone Consumer Loyalty (At Sam Ratulangi University Manado Students)*. In 340 *Jurnal Emba* (Vol. 10, Issue 3).
- Salman Dan Qahfi. (2020). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148–159.
- Setiadi, J. N. (2019). *Perilaku Konsumen Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran* (Bogor). Kencana Prenada Media Group.
- Sidharta, G. (2020). *Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory) Thibaut & Kelley*. <https://www.researchgate.net/publication/344774544>
- Siregar. (2015a). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta). Prenadamedia Group.
- Siregar, S. (2015b). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara .
- Soelasih, L. Y. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit Xyz Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun Word Of Mouth Positif.
- Sri Kemala. (2015). Pengaruh Harga, Pelayanan, Kualitas Produk, Lingkungan Fisik Dan Lokasipasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasar Bawah Bukittinggi. *Jurnal Ekonomi Stie Haji Agus Salim Bukittinggi*, 18(2), 278–286.
- Sugiarto. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* . Andi (Angota Ikapi).
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung). Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung). Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung). Alfabeta.

- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian & Pengembangan Research And Development* (Bandung). Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta .
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Pt. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung). Alfabeta, Cv.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan Spss* (Yogyakarta). Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* (Yogyakarta). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4* (Yogyakarta). Andi .
- Tjiptono, Fandy. , & G. C. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3* (Yogyakarta). Andi Offset.
- Trianto. (2015). *Model Pembelajaran Terpadu* (Jakarta). Pt Bumi Aksara.
- Taufiq Muchamad. (2019). *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Wonokromo Pleret Bantul. Diy: Azyan Mitra Media.
- Uliana. Diana. (2012). *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Purchase Intention (Studi Pada Starbuck Via) Skripsi Fisip Ui*.
- Unisma, F. E., Mahadyka, O., Prasetyo, A., Arifin, R., Hufon, M., & Manajemen, P. (N.D.). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. www.Fe.Unisma.Ac.Id
- Waha, K., & Kindangen, P. (2023). *The Influence Of Service Quality, Product Innovation, And Store Atmosphere Towards Customer Satisfaction At Starbucks Drive Thru Kawasan Megamas Manado*. In Wenas 52 Jurnal Emba (Vol. 11, Issue 1).
- Wakefield, K. L. , & B. J. G. ., (1999). *The Effect Of The Servicescape On Customers Behaviors In Intention Service Leisure Setting*. *Journal Of Service Marketing*, 10(6), 45–61.

- West, R. L. H. T. (2017). Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi Edisi 5 Jilid 1 (Jakarta). Salemba Empat.
- Widiyanti, W., & Retnowulan, J. (2018). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Wisata Edukasi D'kandang Depok. *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Wulansari, A., Haryanti, I., Tinggi, S., Ekonomi, I., Stie, (, & Bima,). (2021). Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi Pengaruh Physical Environment Terhadap Minat Beli Konsumen. 18, 2. <https://Journal.Uniku.Ac.Id/Index.Php/Equilibrium>
- Zeithalm, V. A. , B. M. J. & G. D. D. (2006). *Services Marketing* (Singapore). Mcgraw - Hill .
- Zulian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama (Yogyakarta). Ekonisia.

