

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, D. G. A., & Suprpti, N. W. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(11), 6041–6069.
- Alafityanto, & Djumarno. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Customer (Study Pada Pt Berri Indosari). *Jurnal Swot*, VII(1), 302–319.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11)alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1, 1(1), 37–50.
- Arikunto. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Pt Rineka Cipta.
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., Izzudin, A., & Jember, U. M. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(1), 85–94.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Emba*, 4(1).
- Farid, M. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Traveloka Berbasis Internet (Studi Pada Pengguna Aplikasi Online Traveloka Universitas Lampung). *S1 Skripsi Universitas Lampung*.
- Fauzia, I. Y. (2017). *Etika Bisnis Dalam Islam*,. Kencana Group.
- Hartawati, S. I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tv Lg Pada Toko Sikapaiya Kabupaten Majene. *Jurnal Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 15(9).
- Hartono, A. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked

- Crab Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (17th Ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kurriwati, N. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*.
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8 (2)(9).
- Lumantoro, H. (2015). Pengaruh Citra Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan: Pengujian Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *S1 Skripsi Uajy*.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 7(1), 6.
- Minarto, A. H., Felita, E., & Thio, S. (2021). Kepercayaan Dan Sikap Konsumen Terhadap Minat Pemesanan Hotel Di Traveloka. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.9744/jmhot.7.1.1>
- Mokoginta, C., L. I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5(1), 79–92. <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- Mowen, J. C. (2002). *Perilaku Konsumen* (5th Ed.). Erlangga.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id). *Diponegoro Journal Of Management*, 5(3).
- Nuraeni, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Jasa Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Pos Indonesia Ciangsana. *S1 Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ipwi Jakarta*.
- Putra, F., Supriyatin, & Sakti, I. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas

Pelayanan, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi. *Jurnal Manajemen Stei*, 4(1), 1–23.

Resa, N. A., & Andjarwati, A. Lestari. (2019). Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Online. *E-Journal Uajy*, 7, 1–9.

Reza, M. H., & Suastrini, F. (2021). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Terhadap Harga, Model, Dan Kualitas Helm Merek Ink Dengan Helm Merek Kyt (Studi Pada Mahasiswa Prodi Tadris Ips Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Mataram). *Jurnal Society*, 12(1), 1–16.

Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.

Rustanti, N. (2015). *Buku Ajar Ekonomi*. Deepublish.

Saleh, A. A. (2018). *Pengantar Psikologi*. Aksara Timur.

Sarasati, A. D., Sugiharto, & Karnain, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Emkl (Studi Kasus Di Pt. Mitra Utama Indotrans Surabaya). *Jurnal Jumma*45, 1(1).

Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inovasi*, 19(1).
<https://doi.org/10.30872/jinv.v19i1.12660>

Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(1), 57–63.
<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/inovasi/article/view/12660/2345>

Shamsudin, M. F., Nayan, S. M., Ishak, M. F., Esa, S. A., & Hassan, S. (2020). Role Of Price Perceptions Towards Customer Satisfaction. *Journal Of Critical Reviews*, 7(19), 677–683.

Silva, M. E. Da. (2021). Quality Of Service And Price Perception Affect Customer Loyalty With Consumer Satisfaction As A Mediation Variables. *Journal Of Applied Management And Business (Jamb)*, 1(2), 25–31.

<https://doi.org/10.37802/Jamb.V1i2.144>

Sinambela, P. L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1).

Sopiah, & Sangadji, E. M. (2016). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi Offset.

Sulistiani, F., Farida, N., & Widiartanto. (2015). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen Dan Komunikasi Terhadap Retensi Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Bri Unit Kartini Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*.

Sulistiyo, R. (2015a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen Indomaret Babarsari Yogyakarta). *Skripsi S1 Universitas Negeri Yogyakarta*.

Sulistiyo, R. (2015b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen Indomaret Babarsari Yogyakarta). *S1 Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.

Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Scientific Journal Of Reflection*, 3(3). <https://doi.org/10.55352/Maqashid.V2i2.269>

Tendur, S. T. ., Hutabarat, V. V., & Tumbelaka, S. S. . (2021). Price Perception, Service Quality And Customer Satisfaction (Empirical Study On Cafes At Tondano City). *International Journal Of Tourism And Hospitality In Asia Pasific*, 4(3), 19–31. <https://doi.org/10.32535/Ijthap.V4i3.1196>

Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Strategik* (2nd Ed.). Andi.

Tjiptono, F., & Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality Satisfaction* (4th Ed.). Andi Offset.

Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2018). A Multiple Criteria Approach For Airline Passenger Satisfaction Measurement And Service Quality Improvement. *Journal Of Air Transport Management*, 68.

Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Cv Pustaka Setia.

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)*, 1(1), 129–138.

