

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, E. (2011). Pengaruh gaya hidup, Kelompok acuan, Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio di Kabupaten Kudus.
- AINI, N. Pengaruh *Emotional Marketing*, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Produk Skincare Personal Beauty Aesthetic Clinic Jember (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember).
- Aprilia, W. K. (2018). Pengaruh *Experiential Marketing*, Kualitas Produk, Citra Merk Terhadap Loyalitas Konsumen Wardah Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Asmoro, A. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Ayam Kampung Bu Tin Di Kecamatan Nawangan Kabupaten Pacitan (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Cahyo, N. D. P. (2014). Meningkatkan Pembelajaran Roll Depan Dengan Alat Bantu Bola Lonceng Pada Siswa Kelas V Sd Muhammadiyah 2 Kota Tegal. *Active: Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 3(1).
- Damanik, M. A. A., Fauzi, A., & Situmorang, S. H. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment dan Kepercayaan Terhadap Continuance Intention Melalui Kepuasan Pada Generasi Millenial Pengguna E-Wallet di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 827-834
- Dewi, N. K., & SE, G. A. (2012). Pengaruh iklan, citra merek, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan vaseline hand and body lotion di kota Padang (studi kasus di PT. Unilever cabang padang). *Sumber*, 6(1), 26.

- Fermayani, R., Egim, A. S., & Atsarina, A. (2021). Pengaruh Nilai Konsumen dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Ecogen*, 4(3), 327-335.
- Firdaus, H. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Go-Jek (Studi Kasus Pada Masyarakat Kel. Pahlawan Kota Palembang). [Skripsi] (Doctoral Dissertation, Uin Raden Fatah Palembang)
- Fransiskus, J., & Soediono, W. (2020). Pengaruh Service Quality, Price Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Dari Jasa Kurir Jne.
- Ghozali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Badan Penerbit UNDIP, Semarang, 2013.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Kamilullah, J. (2017). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Dalam Pembelian Produk di Toko XYZ (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, Dialih basakan oleh Benjamin Molan, Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary M. 2012. Principles of Marketing. Edisi keempat belas. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. prinsip-prinsip pemasaran jilid 2 Jakarta : Erlangga

- Kurniasari, N., & Ernawati, N. (2012). Pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*, 1(3), 57-68.
- Lufita, I. V., & Yusiana, R. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality (servqual) Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bjb Kantor Cabang Pembantu Gedebage Bandung Tahun 2021. *eProceedings of Applied Science*, 7(5).
- Lupyoadi, Rambat dan Hamdani. A. 2010. Manajemen Pemasaran Jasa. Depok: Salemba Empat.
- Mardasari, L. A. (2020). Strategi Pemasaran dalam Pengembangan Usaha pada Konveksi Wijaya di Desa Botoran Tulungagung Perspektif Ekonomi Islam. *Eksyar: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 7(2), 109-131.
- Maria, M., & Anshori, M. Y. (2013). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 6(1), 1-9.
- Maya, P. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ekspedisi Pt. Pos Indonesia (Persero) Di Kota Ponorogo (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo)
- Mowen. J. C., dan Minor, M., 2002, Perilaku Konsumen, Jilid 1 , Jakarta: PT Penerbit Erlangga
- Norma Safitri, A. W. (2020). Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Rocket Chicken Kabupaten Lumajang.
- Philip Kotler, Gary Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, (Jakarta: Penerbit - Erlangga, 2008), hlm.159.
- Prastyoko, F. B., Fanani, D., & Mawardi, M. K. (2016). Strategi Pemasaran Kerajinan Gerabah Yang Berorientasi Ekspor Pada PT. Lombok Putri Cinderamata. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol*, 30.

- Roziana, M. (2021). Pengaruh *Trust*, *Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Marketplace* Tokopedia (Survei Pelanggan Tokopedia Pelajar SMKN 1 Brondong Lamongan) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Sahlan, S., & Sari, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada CV. Sido Bella Belitang OKU Timur. *Jurnal AKTUAL*, 17(1), 36-40.
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, Singgih. 2012. Latihan Statistik SPSS Parametrik. Elex media Komputindo
- Sembiring, I. J., & Suharyono, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonalds MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugianto, L. O., & Hartono, S. (2018). Model Peningkatan Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 32-43.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).

- Sumarwan, S. (2022). Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Konsumen Pita 8 Outdoor Store Ponorogo) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*". Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi offset, 2012
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Triandewo, M. A., & YUSTINE, Y. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 22(1), 13-24.
- Wahyudi, D., Adji, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Pengaruh Order Timing Process Spare Part Sepeda Motor Dan Quality Service Motor Terhadap Loyalitas Pelanggan Ahas Kabul Motor Lembeyan Magetan. *Jurnal Aktual*, 20(2).
- Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia
- Yeni, N. (2016). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Butik Zoya Busana Muslim di Samarinda. *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(1), 63-75.