

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, R. A., Yudistria, Y., & Ramli, A. H. (2025). *The Effect of Customer Experience, Customer Satisfaction and Word of Mouth on Customer Loyalty*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(2), 685–702.
- Al Azzani, H. A., & Mat Juiceh, N. (2023). Supply chain flexibility and customer responsiveness: A perspective from SMEs. *Migration Letters*,
- Al Idrus, et al. (2023). “Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman tentang Produk, dan Keragaman Item Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Alfamart di Wilayah Kota Surabaya.” *Reinforce: Journal of Sharia Management*, Vol. 2(1), April 2023.
- Ananda, I. P. S. N dan I. M. Jatra, (2019). “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” *E-J. Manaj. Univ. Udayana*, vol. 8, no. 11, hlm. 6782, doi: 10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p20.
- Anggini, S. S. M. W. W. (2022). “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance,”.
- Canigo. A., (2022) “Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Lentera Bisnis*, vol. 11, no. 3, doi: 10.34127/jrlab.v11i3.652.
- Chandra, S. dan L. Hafni, (2020). “Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis,” *Serv. Qual.*
- Darmawan, D (2019). “Kualitas Produk, Kesadaran Merek dan Harga serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 8, no. 2, hlm. 75–88, doi: 10.14710/jab.v8i2.25267.
- Djati, P. (2004). Pentingnya karyawan dalam pembentukan kepercayaan konsumen dalam perusahaan jasa. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Universitas Kristen Petra.
- Denzim, Norman K, Y. S. (2009). *Handbook of Qualitative Research* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Farhan, Harry .N, (2024), "Analisis Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan di Restoran Dapur Amih Jati Handap (Studi Kasus: Dapur Amih) *Analysis of Service Quality on Restaurant Customer Satisfafction*", festival riset ilmiah manajemen & akutansi, no.7.
- Farhani, A. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan H. Ijul Tabalong. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 11(1), 1–19.
- Faria, S., Carvalho, J.M.S., & Vale, V.T. (2022). Service quality and store design in retail competitiveness. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 50(13), 184–199. DOI:10.1108/IJRDM 01 2022 0005

- Fauji, D. A. (2017). Model Adol–Titip: Sebuah Upaya Win–Win Solution Berbasis Kearifan Lokal Pada Pelaku Usaha Mikro Di Kota Kediri. Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama “Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global (Vol. 320).
- Februdianto, L., Agustina, T., & Kusdyah, I. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BENGGEL TOYOTA AUTO2000 SUTOYO MALANG. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.32815/jubis.v4i2.1979>
- Frontiers in Communication. (2025). *Determinants of Customer Satisfaction and Loyalty in the Turkish E-commerce context*. Retrieved June 30, 2025.
- Ghufrony, Ahmad. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Toko Retail Bahan Bangunan di Kecamatan Dungkek.” *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 2023.
- Gultom, D. K, M. Arif, dan M. Fahmi, (2020). “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan,” vol. 3.
- Gunawan, E., G. O. Sebastian, dan A. Harianto, (2019). “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya,” *J. Indones. Tour. Hosp. Recreat.*, vol. 2, no. 2, hlm. 145–153, doi: 10.17509/jithor.v2i2.20981.
- Hakimah, E. N. (2016). *Analisis pengaruh informasi akuntansi terhadap harga saham dengan luas pengungkapan*.
- Haryono, E. (2023). “Institut Agama Islam (IAI) Al Muhammad Cepu”.
- Indrawan, M. G., Raymond, dan D. L. Siregar, (2021). “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Smartphone Samsung Di Kota Batam,” *J. Ekobistek*, hlm. 81–87, doi: 10.35134/ekobistek.v10i2.57.
- Ing, T. L., & Yanuardi, A. H. (2019). Tinjauan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement di Pusat Perbelanjaan Bandung Supermall. *Jurnal Teknik Sipil*, 3(2), 174–193. <https://doi.org/10.28932/jts.v3i2.1287>
- Kim, L., Jindabot, T., & Yeo, S. F. (2024). Understanding customer loyalty in banking industry: A systematic review and meta analysis. *Heliyon*, 10(17).
- Kusumaningrum, A., Sigit, H., dan Ema N. H., (2024), "Analisis Peran Branding, Service Quality dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada UD.Seblak Goyang Lidah Nganjuk", FEB UNP Kediri, vol.3.
- Li, M., Yin, D., Qiu, H., & Bai, W. B. (2021). Examining the effects of AI contactless services on customer psychological safety, perceived value, and hospitality service quality during the COVID 19 pandemic. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(1), 24–48. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1934932>

- Lina, A. dan Ema N.H, (2023), "Analisis Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi pada Jumjum Thai Tea, Kediri) FEB UNP Kediri, vol.2.
- Mahdun Rahmadl, E. N. H. S. R. (2023). "Menciptakan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Servis Motor Berdasarkan Persepsi Pelanggan Bengkel Sugeng Jaya Motor,".
- Mawardi. A., (2021). "Efektifitas Waktu Tunggu Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan".
- MDPI. (2024). *The Influence of Perceived Value, Customer Satisfaction, and Trust on Loyalty in Online Entertainment Platforms*.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muzumdar, P., & Basyal, G. P. (2021). Moderating effects of retail operations and hard sell sales techniques on salesperson's interpersonal skills and customer repurchase intention [Preprint]. arXiv.
- NCBI Bookshelf. (2025). Responsiveness of primary care services: development of a patient report measure – qualitative study and initial quantitative pilot testing. NHS / NCBI Bookshelf.
- Nurcholis, M. dan Ema N. K, (2022). "Studi Fenomenologi: Efektivitas Co-Branding dan Fanatisme sebagai Pemasaran Mcdoland's pada BTS Meals", UNP Kediri.
- Octa. A., (2019). "Literature Review: Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Resmi Menggunakan Sistem Manajemen Pelanggan Elektronik," *Inform. J. Ilmu Komput.*, vol. 15, no. 1, hlm. 39, Apr 2019, doi: 10.52958/iftk.v15i1.1299.
- Pandriansyah, P., Pandriansyah, P., & Sigiroy, B. (2024). Analysis of Public Service Quality from Tangible and Reliability. *Jurnal ISIP VOICE*, XX(X)
- Politeknik Informatika Nasional Makassar. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli dan kepuasan konsumen [Analisis menggunakan wawancara mendalam]. *Jibaku: Jurnal Ilmiah Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 13–21. <https://doi.org/10.35473/jibaku.v4i1.2904>
- Rahayu, S., (2023). "Strategi Pemasaran Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *J. Penelit. Dan Pengkaj. Ilm. Sos. Budaya*, vol. 2, no. 1, hlm. 109–113, Jan 2023, doi: 10.47233/jppisb.v2i1.705.
- Santoso, E. N. (2023). "Perspektif Pelaku Umkm Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Untuk Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas".
- Saputra, R. A., & Nurlinda. (2024). *The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction*. *IJEC*, 3(2).

- Sarjono. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan customer delight pada loyalitas pelanggan (Studi: Pelanggan Toko Karya Baru, Kuamang Kuning, Bungo, Jambi) [Skripsi, Universitas Andalas]. 123dok
- Sasongko, Sambodo Rio, (2021). “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, hlm. 104–114, Okt 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- ScienceDirect. (2025). *Enhancing customer satisfaction through digitalization: Past, present and future directions*.
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72-97.
- Sudibyo, A., & Keni, K. (2025). Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 195–208. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33892>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sundler, A. J., Lindberg, E., Nilsson, C., & Palmér, L. (2019). Qualitative thematic analysis based on descriptive phenomenology. *Nursing Open*, 6(3), 733–739. <https://doi.org/10.1002/nop2.275>
- Tabalong, I. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan H. Ijul Tabalong. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 11(1), Januari–Juli.
- Tandfonline. (2025). *Value co creation and customer satisfaction mediation on repurchase intention*.
- Taylor & Francis. (2023). *Servqual*. In *Service Systems Engineering and Management*. Retrieved from Taylor & Francis Knowledge Center
- Widyanto, et al. (2024). Pengaruh Store Layout dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Lingga Mart. *ResearchGate*.
- Wulandari, Z., & Sevtiani, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Express Karawang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 10559–10565. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.10072>
- Xue, Y. (2025). *Research on the Influencing Factors of Customer Satisfaction in Cross-border E-commerce*. *Academic Journal of Business & Management*, 7(3), 93–99.