

DAFTAR PUSTAKA

- Buchori, A. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Chaerudin, A., & Intan, V. (2020). *Sumber Daya Manusia: pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*. Sukabumi: CV Jejak.
- Chinna, D. F. G., Soegoto, A. S., & Djemly, W. (2022). Analisis Kualitas Produk, Citra Merk, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Wardah Kosmetik Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 10(3), 295–308.
- Chrisando, D., Sumantri, B. A., & Ratnanto, S. (2021). Analisis kepuasan konsumen ditinjau dari harga, kualitas produk dan lokasi di kedai damoni kopi kediri 2021. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 519–528. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/870%0Ahttps://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/download/870/814>
- Curatman, A., Suroso, A., & Suliyanto. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Febriani, E. N. A., & Sumantri, B. A. (2020). Kepuasan pelanggan berkaitan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan pada restoran bu eko kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goeltom, V. A. H., Saputri, J. A., & Christine, D. (2023). Pengaruh Customer Satisfaction, Customer Delight, Dan Customer Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Otentik Di Tangerang. *JUBIMA : Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 89–118. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jubima/article/view/1094/893>
- Hartono, S. M. (2023). Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada Antavaya Tour and Travel Jakarta. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 13(1), 20–30.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasibuan, E. J., Simanjourang, E. F. S., & Helvi, B. (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Holat Afifah Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu. ... *Insight: Jurnal Ilmiah* ..., 17(2), 202–216. <https://doi.org/https://doi.org/10.33369/insight.17.2.202-216>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Surabaya : Unitomo Press.

- Kolonio, J., & Soepono, D. (2019). Effect of Service Quality, Trust, and Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty on Cv. Marine Fiberglass Facilities. *Jurnal EMBA*, 7(1), 831–840.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Kumaladewi, A., Sumantri, B. A., & Ratnanto, S. (2023). Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Bisnis Jasa Laundry Didasarkan Pada Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan. *Simposium Manajemen Dan Bisnis II*, 2, 22–32. <https://www.gurusiana.id/read/ilhamfoundationinstitute/article/industri-laundry-di-indonesia-berkembang-pesat>
- Masruroh, S. (2021). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Keragaman Produk dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bengkel Bandara Motor Brangkal Mojokerto* (pp. 43–54).
- Mokalu, P. C. C., Massie, J. D. ., & Mandagie, Y. (2019). Pengaruh Customer Experience, Customer Value, Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2771–2780.
- Murdayah, kristianti arum, Hidayati, N., & Khoirul. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Steak Moen-Moen Malang). *Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232.
- Murdayah, K. A., Hidayati, N., & Khoirul, M. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan pelanggan, Dan Switching Barries Terdapat Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Steak Moen-Moen Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232.
- Musari, F., Hardilawati, W. L., & Akhmad, I. (2023). Pengaruh Customer Experience, Nilai, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Point Coffee di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 347–356.
- Novitawati, R. A. ., Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 130–136.
- Puspita, Y., Karnawati, T. A., & Bukhori, M. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Samudera Express Indonesia Logistik, Jakarta. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(1), 539–554. <https://jurnal.ubs-usg.ac.id/index.php/joeb/article/view/155>
- Ridwan, Lewangka, O., & Mappatempo, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pengalaman Pembelian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada

- Produk Elektronik di Shopee Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 181–188. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/mirai.v8i1.4043>
- Safitri, V. N., & Widyastuti, E. (2023). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Experience, Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah. *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 71. <https://doi.org/10.31958/ab.v3i1.8133>
- Santy, C., Cholid, I., & Cholid, I. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pempek Beringin. *MDP Student Conference*, 2(2), 536–541. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4342>
- Shafitri, A. N. W., Sumantri, B. A., & Ratnanto, S. (2021). Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket di Jaya Mulya Transport. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6, 61–67.
- Sholikhah, A. F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur. *Jurnal Economina*, 2, 692–708. <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina/article/view/352/320>
- Soeprajitno, E. D., Ichsanudin, & Bahrowi, I. (2018). Ekuivalensi (Studi Kasus pada Konsumen Stand Pakaian Pasar. *Ekuivalensi*, 4(2).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sumantri, B. A., Adawiyah, W. R., & Banani, A. (2023). *Analysis Of Dynamic Capability Of Managers During The Covid-19 Pandemic Cooperative Village Units In The Mataraman Region, East Java*. 8(1), 191–200.
- Sumantri, B. A., Suliyanto, & Darmawati, D. (2023a). the Competitive Strategy of the Village Unit Cooperative: Capability and Innovation Performance Towards Competitive Advantage. *Corporate and Business Strategy Review*, 4(4 Special Issue), 206–217. <https://doi.org/10.22495/cbsrv4i4siart1>
- Sumantri, B. A., Suliyanto, & Darmawati, D. (2023b). Village Unit Cooperatives on Dynamic Capability and Creative Capability Adaptation to Inovation Performance: The Role of Competitive Advantage. *Qubahan Academic Journal*, 3. <https://doi.org/10.22495/cbsrv4i4siart1>
- Susilawati, E., Prastiwi, E. H., & Kartika, Y. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Diskon, dan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Fashion Shopee. *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.47201/jamin.v5i1.131>
- Tanoto, E., Purwati, A. A., Komardi, D., & Hamzah, M. L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek (Citra Merek), Pengalaman Konsumen dan

Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Kertajaya Utama Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akutansi*, 3(2), 2745–4614. <https://doi.org/https://doi.org/10.55583/invest.v3i2.338>

Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wardhana, E. (2019). Pengaruh Nilai Utilitarian, Nilai Hedonis, Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Sonny Vaio. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 20(2). <https://doi.org/10.35137/jei.v20i2.312>

Widnyani, N. M., Rettobjaan, V. C., & Aristayudha, A. A. N. B. (2020). Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Universitas Bali Internasional). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 75–92.

Wijaya, S., & Artina, N. (2023). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank CIMB Niaga. *MDP Student Conference*, 2(2), 401–407. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4300>