

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aji, G. P., & Mudiantono, M. (2014). *Analisis Pengaruh Brand Image, Service Quality, dan Perceived Value terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Brand Loyalty (Studi pada Pengguna Kartu Prabayar Indosat di Kota Semarang)*. <https://repofeb.undip.ac.id/id/eprint/3876>
- Arlin, D. V., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh Kewajaran Harga dan Perkembangan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Vixion pada Dealer Lautan Teduh di Purbolinggo. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–11.
- Chasanah, U., & Siyam, F. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan Jasa Servis*. 180–188.
- Dennisa, Andrea Eugenia ; Santoso, B. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of*, 5, 1–13.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 997–1009.
- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada

Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 9(1), 43–55.

<https://journal.unesa.ac.id/index.php/bisma/article/view/2231/1432>

Dimova, M. C., & Stirk, P. M. R. (2019). *Metode Penelitian*. 9–25.

Fitria. (2018). Gaya kepemimpinan terhadap kinerja melalui motivasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Gedalia, C. C., & Subagio, H. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Monopole Coffee Lab Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1), 1–10.

Halimah, M. A., & Yanti, R. D. (2020). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 70–79.  
<https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.916>

Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128.

Idzmi, S. N. (2021). *Image Quality Terhadap Customer Satisfaction Pengguna Wifi*.

Jannah, E. N., Sudaryanto, & Wulandari, G. A. (2018). *Matahari Department Store*. 339–350.

- Juliana. (2018). *Analisis Pengaruh Brand Image, Service Quality Dan Price Terhadap Customer Satisfaction*. 3(1).
- Kase, M. S., Suprasto, H. B., & Sari, M. M. R. (2017). Conscientiousness dan Agreeableness Sebagai Pemoderasi Pengaruh Love of Money Pada Tax Evasion Tendency Mahasiswa Magister Akuntansi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(10), 3665–3696.
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. (2021). Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5, 38–45.
- Mamonto, W. F., Tumbuan, J. W., & Rogi, H. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 110–121.
- Masruchin, C., & Kunci, K. (2018). *Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada Pelanggan Nissan Di Kota Semarang Tahun 2017)*. 978–979.
- Mayasari, S., & Safina, W. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 1(2), 63–76.
- Mayasari, S., & Safina, W. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *Bisnis Mahasiswa*, 215–224.

- Muslimah, N. (2022). *Perencanaan dan Pembuatan Bisnis Oseng Kentang Delicious (Tinjauan Aspek Pemasaran)*. 629–636.
- Nofri, O., & Hafifah, A. (2018). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Online Shopping Di Kota Makassar. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 5(1), 113–132. <https://doi.org/10.24252/minds.v5i1.5054>
- Nugraheni, W. E. S., Effendy, F. N., & Andreani, F. (2019). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel X Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 409–424.
- Patarianto, P. (2015). Analisa Kualitas Layanan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Sidoarjo Gedangan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 4(2), 28–37.
- Pesoth, M. C. (2015). The Influence of Product Quality, Packaging and Brand Image Against Customer Satisfaction in Cigarette Company Dunhill Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 1101–1112.
- Putri, D. G. D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero)). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 30–42.
- Rachmawati, R. P. (2019). Pengaruh Profitabilitas (EPS), Ukuran Perusahaan (Size) dan Leverage (DAR) Terhadap Nilai Perusahaan (Tobin's Q) pada

Perusahaan Asuransi. *Unikom*, 19–50.  
<http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1789>

Rahman, A. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yudha Swalayan Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 4(2), 257–264.

Ronaldo, L. (2021). *Pengaruh Store Attributes, Shopping Enjoyment, dan Place Attachment Terhadap Store Loyalty Tokopedia*. 100, 55–81.

Sari, Y. P. (2019). *Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Tingkat Suku Bunga Kredit terhadap PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Cabang Kangean*. 103–111.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*.

Silalahi, U. (2017). Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.

Siregar, N., & Hakim, F. (2017). Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampong Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 87–96.

Sugiharto, N. A., & Rizki, N. K. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Lion Parcel di Maumere NTT. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 11, 1–6.

Supriyadi, Fristin, Y., & Indra, G. (2016). Pengaruh kualitas produk dan brand image terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 135–144.

- Tyas, A. A. W. P., & Kenny, A. (2016). Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke Di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke Di Jakarta). *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 82–91.
- Umami, R. (2020). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi). *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 96–105.
- Venessa, I., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 dan 2014/2015 Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(1), 44–48.
- William, S. J. (2021). Pengertian Pemasaran Menurut Para Ahli. *Ilmu Ekonomi ID*, 1.
- Wiyandari, A. (2014). Pengaruh Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Terhadap Hasil Belajar Akuntansi X AK di SMKN 1 Pontianak. 1–10.
- Wowling, T., Tumbel, A., & Soegoto, A. S. (2019). Analisis Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 567–582.

Yunitasari, E., Triningsih, A., & Pradanie, R. (2019). Analysis of Mother Behavior Factor in Following Program of Breastfeeding Support Group in the Region of Asemrowo Health Center, Surabaya. *NurseLine Journal*, 4(2), 94.

