

REFERENCES

- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Melenial*. Kesambi: Insania.
- Suryantini, I. G., & Sujana, I. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Kota Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 11(1), 116-126. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/view/60905>.
- Abdullah, & Tantri. (2020). *Manajemen Pemasara*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Adam, M. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan : Penerbit Qiara Media.
- Alhaija, A. S., Yusof, R. N., Haslinda, & Jaharuddin, N. S. (2019). Customer Loyalty: Antecedents, Approaches And Influences Of Culture And Religion. *Journal of Islamic Management Studi*, Vol. 5(1), 62-78. <https://publications.waim.my/index.php/jims/article/view/78>.
- Ambarwati, R., & Supardi. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. Magelang: Pustaka Rumah C1.
- Andriyani, V., & Siti . (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Tissue di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2(1), 129-137. <https://journal.um-surabaya.ac.id/improvement/article/view/17131>.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakti*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arslan, I. K. (2020). The Importance of Creating Customer Loyalty in Achieving. *Eurasian Journal of Business and*, 11-20. <https://search.proquest.com/openview/b713fccb5e654cec5a2a678a93b67e89/1?pq-origsite=gscholar&cbl=4371414>.
- Budi, P. V., & Yasa, N. N. (2023). *Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Dan Niat Beli Ulang: Konsep Dan Aplikasi Pada Studi Kasus*. Cilacap: Media Pustaka Indo.
- Cronin, & Taylor. (2019). Pengaruh Kinerja Pelayanan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, vol. 3(1), 29-42.

- Estifaza, & Yucha, N. (2023). *Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Berdasarkan Promosi, CRM, Dan Kepercayaan*. Bali: Intelektual Manifes Medi.
- Fatihudin , D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Karmila , Ismanto , & Kumalasari, F. (2023). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Benyamin Guluh (RSBG) Kolaka. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4), 235-256. <https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/jmki-widyakarya/article/view/1293>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*. New Jersey: 2012. Marketing Management, Edisi 14,.
- Kusuma, I. G. (2023). *Kontruksi Kepuasan untuk Loyalitas Pelanggan Konsep, Skala dan Aplikasi*. Bali: Intelektual Manifes Media.
- Palilati, A. P., Umar, Z. A., & Niode, I. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmbiah Manajemen dan Bisnis*, Vol 5(2), 534-542. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/16492/5198>.
- Pradata, C. K., & Puryandani, S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagaivariabel Mediasi(Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Jurnal Magisma Vol. X No. 1*, 91-106. <https://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id/jurnal/index.php/magisma/article/download/116/127>.
- Prasetyo, M. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan restoran Mie Jogja Pak Karso Malang). *Skripsi*.
- Priyatno, P. (2022). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Puspaningrum, A. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Malang: Media Nusa Creative.
- Radito, T. A., Aquinas , & Prapti, M. S. (2022). The Effect Of Consumer Trust And Service Performance On Customer Loyalty Of PT. JNE. *JMBE*, Vol. 4(2), <https://journal.unika.ac.id/index.php/JMBE/article/view/5274>.

- Rahayu, S. (2021). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap Dan Loyalitas Pembelian*. Indramayu: Adab.
- Rembet , V. N., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020). Effect Of Service Influence, Trust, And Location Of Customer Satisfaction of bank sulutgo branch BEO. *Jurnal EMB*, Vol. 8(3), 332-343. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/30239/29234>.
- Rosdian, R., Haris, I., Akhmad , & Suwen, K. R. (2019). PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksh*, Vol 11(1), 318-328. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20164/12189>.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2019). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sawlani, D. K. (2021). *Digital Marketing: Brand Image*. Surabaya: Scopindo Media Pustak.
- Sentosa, A. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Sosial*. Bojong: Nasya Expanding Management.
- Sipayung, B. (2022). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja dan Kualitas Kehidupan Kerja Auditor: Teori dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supertini, N. P., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Jrunal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2(1), 61-73. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/26201>.
- Supriyadi, E. (2021). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Process Control (SPC)*. Cipayung: Pascal Books.
- Sutjahjanti, A., Kustiani, Lilik , & Firdiansjah, A. (2021). Description of the Role of Service Performance towards Increasing Customer Satisfaction. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, Vol 4(6), 129-137. <https://www.easpublisher.com/get-articles/2206>.
- Wijayanti, T. (2020). *Marketing plan! Dalam bisnis second edition*. Jakarta: Elex Media Komputindo.