

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., & Am, A. N. (2022). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Kampar Bakery Bangkinang). *Jurnal Manajemen*, 18(2), 194–224. <https://doi.org/10.25170/jm.v2i18.1832>
- Akter, S., D'Ambra, J., & Ray, P. (2011). An evaluation of PLS based complex models: The roles of power analysis, predictive relevance and GoF index. *17th Americas Conference on Information Systems 2011, AMCIS 2011*, 2, 1313–1319.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta.
- Assauri, S. (2011). *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Buchory, H. A., & Saladin, H. D. (2010). *Manajemen Pemasaran (Pertama)*. Linda Karya.
- Bunga Pertiwi, A., Ali, H., & Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 537–553. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.63>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa : Strategi Mengukur Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Fatimah, F., Ferdiansa, R. Y., & Gunawan, Y. (2022). Pengaruh Brand Image, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE Cabang Tegal Besar. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Eksakta*, 1(2), 73–84. <https://doi.org/10.47134/trilogi.v1i2.14>
- Fatimah, F., Kamil, I., Murtalining, W., & Qomariah, T. (2023). peran Switching Barriers Dalam Meningkatkan Keputusan pembelian Kembali Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Umkm Ritel Di Jember. *Prosiding Seminar Nasional UNARS*, 246–253.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Y. Sumiharti, R. Medya, & W. C. Kristiaji (ed.)). Erlangga.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education Inc.
- Hidayat, R. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan.
- Hidayatullah, R. D., Satoto, E. B., & Murtaliningtyas, W. (2023). Study Empiris Kepuasan Pelanggan Terhadap Cafe Wm (Warungmu) Wuluhan Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(1), 52. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i1.2626>
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (Edisi 4). Alfabeta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan* (Cet. 1). Unitomo Press.
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Alex Media Komputindo.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Kencana Penada Media Group.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Global Edition* (17 ed.). Pearson

Education.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* (1 ed.). Erlangga.
- Manap, H. A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran* (1 ed.). Mitra Wacana Media.
- Mulia Sari, P., & Sanjaya, V. F. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Handbody Shinzui (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung). *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ) e-ISSN*, 3(1), 54.
- Murniati, M. P., Purnamasari, S. V., R, S. D. A., C, A. A., Sihombing, R., & Warastuti, Y. (2016). *Alat-Alat Pengujian Hipotesis*. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Mursalin, A., & Octaviani, D. (2021). *Manajemen Pemasaran I*. Deepublish.
- Nasution. (2009). *Metode Research : (Penelitian ilmiah)*. Bumi Aksara.
- Qomariah, N. (2018). Marketing Adactive Strategy. In *Jember. Cahaya Ilmu* (Nomor July). https://www.researchgate.net/profile/Nurul-Qomariah/publication/326623130_Marketing_Adactive_Strategy/Links/5b59593daca272a2d66ba8f1/Marketing-Adactive-Strategy.pdf
- Ramdhani, B., & MH Nainggolan, B. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Di Richeese Factory Kemang Jakarta Selatan. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 321–340. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.272>
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang kreatif & Analisis kasus – Integrated Marketing Communication*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rawis, R. R. S., Lopian, S. L. H. V. J., & Wullur, M. (2020). Service Quality, Brand. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI(JMBI UNSRAT)*, 7(2), 464–475.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). *Kualitas pelayanan, faktor emosional dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen*. 5, 109–130.
- Rustantono, H., Ani, H. M., Rofiah, L., & Maida, N. Al. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Member Frans Studio Dance Company Malang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 17(1), 1–9. <https://doi.org/10.19184/jpe.v17i1.35997>
- Sangadji, E. M., & Sopiiah. (2013). *Perilaku konsumen : pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian* (Edisi 1). Andi.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen* (Ketiga). Kencana Prenada Media Group.
- Setiyaningrum, A. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran : Plus Tren Terkini*. Andi.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis Sem-Pls Dengan Warppls 3.0 Untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial Dan Bisnis* (Seno (ed.)). Andi Offset.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Sumber Daya Manusia*. Bina Aksara.
- Siti Meisaroh, F., Hidayat Nugroho, R., Andarini, S., & Nirawati, L. (2022). Analisis Pengaruh Citra Merek, Desain Kemasan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan

- Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Produk Minuman Bersoda Sprite. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 812–825. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i3.1822>
- Solimun, Fernandes, A. A. R., & Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS* (Cetakan ke). Universitas Brawijaya Press.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). *Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang loyal menggunakan jasa Lila*. 9(2), 718–736.
- Sugiyama, A. G. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Guardaya Intimarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran : Konsep, Strategi, Kasus* (Cat. 1). Center of Academic Publishing Service.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cipta, Rineka.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y.-M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis. Computational Statistics & Data Analysis*, 48(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.csda.2004.03.005>
- Thungasa, C. E., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.
- Tjiptono, F. (2015). *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian* (A. Diana (ed.); Edisi terb). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4 ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran* (Edisi 1). Andi.
- Windasuri, H., Susanti, H., & Team, B. (2017). *Excellent Service : the secrets of building a service organization*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wirartha, I. M. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi* (D. Hardjono (ed.)). Andi.
- Wulandari, P., Sutiono, H. T., & Kussujaniatun, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jasa Jne Di Yogyakarta*. 282.
- Yurico, B., Fatimah, F., & Rahayu, J. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Barbershop Den Bagoes Tanggul Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(11), 2291. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i11.2535>