

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah A., M. Y. (2021). Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Motivasi, Budaya Kerja Dan Fasilitas Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bireuen. *Almuslim Journal Of Education Management*, 1(2), 91–103.
- Alfiandi, A., Widyastuti, T., & Hidayat, W. W. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Bella. 3(1), 35–45.
- Amanda Putra, B., & Toto Raharjo, S. (2022). Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bengkel Alex Ac Mobil Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 11(1), 1–11. [Http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbp](http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbp)
- Andri, I., & Suryanto, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3, 74827501.
- Anggraeni, D., & Arafah, W. (2023). Pengaruh Kualitas Digitalisasi Layanan Terhadap Customer Satisfaction Dan *Customer Retention* Intention Pada Platform Digital Banking. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1478–1483. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1714>
- Aprilathisna T Aprianti, Fifian Permata Sari, R. E. (2024). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sub Keuangan Opd Di Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Open Journal Systems*, 19(1978), 4223–4232.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2013.
- Arsyan, M. F., & Mahfudz. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Shopeepay Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 11(1), 1–12.
- Bratan, A. A. S., Taan, H., & Ismail, Y. L. (2023). Meningkatkan Retensi Pelanggan Paket Data Internet Telkomsel Di Kota Gorontalo Melalui Strategi Customer Relationship Management (Crm). *Economics And Digital Business*, 5(1), 47–56.
- Budaharini, I. A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Cv Power Hearing Bali. *Unmas*.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Candana, D. M., Putra, R. A., & Purwasih, R. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Raysstone Gym Kota Padang Awi. *Journal Of Science Education And Management Business*, 1(1), 86–96.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Di Kabupaten Buleleng. *Jmbi Unsrat (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 160–173. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.53576>

- Dhirtya, D. A. M. C., & Warmika, I. G. K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Persepsi Nilai Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 11(3), 549–568.
- Diniyah, K., & Hendrayanti, S. (2023). Pengaruh Komitmen, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Retensi Pelanggan Di Atmo Second Susukan. *E-Prosiding*, 11, 115–125. <https://Eprosiding.Stiesemarang.Ac.Id/Index.Php/Snmas/Article/View/74%0ahttps://Eprosiding.Stiesemarang.Ac.Id/Index.Php/Snmas/Article/Download/74/74>
- Djatnika, T., & Gunawan, A. I. (2021). Perspektif Adopsi Media Sosial Sebagai Implementasi Teknologi Manajemen Hubungan Pelanggan (Crm) Pada Umkm. *Bhakti Persada*, 7(2), 78–87. <https://Doi.Org/10.31940/Bp.V7i2.78-87>
- Dwi Ardiansyah Putra, M., & Sulaeman. (2024). Analisis Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Di Market Place. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 4(1), 85–94. <https://Doi.Org/10.59188/Journalsosains.V4i1.1224>
- Efendi, B., & Kholunnafiah, U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Data Internet Kartu Xl Prabayar. *Dfame Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, 1(2), 61–69. <https://Doi.Org/10.61434/Dfame.V1i2.116>
- Effendy, M. L., Sari, M. I., & Hermawan, H. (2021). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Media Sosial, Kualitas Pelayanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Cak Kebo. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2), 107. <https://Doi.Org/10.19184/Ejeba.V8i2.24805>
- Eka Tirtawati, D. G. (2021). Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Retensi Pelanggan Di Sektor Perbankan. *Journal Of Entrepreneurship, Management And Industry (Jemi)*, 4(2), 49–55. <https://Doi.Org/10.36782/Jemi.V4i2.2168>
- Endrianto, T. (2021). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(1), 46–57. <https://Doi.Org/10.47995/Jian.V3i1.52>
- Esti, W., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009 – 2012 Pengguna Layanan Data Smartfren). *Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun*, 2(7), 1–10.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovasi Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150–163. <https://Doi.Org/10.32493/Inovasi.V11i1.P150-163.40256>
- Ferdinand. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dengan Sem : Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Gabrielle Margaret Lay, A., & Marvianta, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Electronic Word Of Mouth (E-Wom), Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Aplikasi Marketplace). *Jurnal Bangun Manajemen*, 1(2), 90–99. <https://Doi.Org/10.56854/Jbm.V1i2.99>
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(1), 253–274. <https://Doi.Org/10.31955/Mea.V7i1.2912>
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bsi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(2), 427–440.

- <https://doi.org/10.30868/Ad.V7i02.5133>
- Hanif, R. (2021). Menentukan Loyalitas Pengguna ShopeePay Berdasarkan User Experience Dan Kepercayaan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 164–172. <https://doi.org/10.32812/Jibeka.V16i1.969>
- Hastian, J. R., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode Servqual Qfd Dan Ipa Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Cat. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 21–34.
- Hermawan, M. E. (2025). Dampak Program Loyalitas Terhadap Retensi Pelanggan Dalam Industri Ritel Modern Di Jakarta. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 73–82.
- Hidayatullah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Bsi Area Basuki Rahmat Situbondo) Ahmad. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (Jme)*, 2(9), 2077–2096. <https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/download/2200/3236>
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *Sinomika Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/Sinomika.V1i3.285>
- Indrayani, E. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Alumni Melalui Kepuasan Pelanggan Dan Promosi Sebagai Variabel Moderasi Di Smp Negeri 3 Kaloran Kabupaten Temanggung. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10, 221–241.
- Jannah, K. M., Febrilia, I., & Rahmi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan “Ada Swalayan” Siliwangi Semarang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Maneksi*, 3(5), 1054–1069.
- Kasakeyan, R. F., Tawas, H. N., & Poluan, J. G. (2021). Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Kualitas Produk Dan Experiential Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Produk Street Boba Manado. *Jurnal Emba*, 9(4), 1208–1217.
- Kasinem, K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/Jmwe.V17i4.5096>
- Krisna Hadi, F., & Prakosa, A. (2022). Pengaruh Service Quality, Perceived Value Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention. *Jurnal Pustaka Manajemen (Pusat Akses Kajian Manajemen)*, 2(1), 14–19. <https://doi.org/10.55382/Jurnalpustakamanajemen.V2i1.186>
- Lampus, J. M., Worang, F. G., Palandeng, I. D., Palandeng, I. D., Lampus, J. M., Worang, F. G., & Palandeng, I. D. (2024). Pelanggan Pada Indrive Di Kota Manado The Influence Of Customer Experience And Brand Equity On Customer Retention At Indrive In Manado City *Jurnal Emba Vol . 12 No . 3 Juli 2024 , Hal . 702-713. Jurnal Emba*, 12(3), 702–713.
- Lorensia, S., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Gojek Di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 7(2), 816. <https://doi.org/10.33087/Ekonomis.V7i2.934>
- Madadenok, S. A. (2024). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Manorek, E. K. (2024). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Produk Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Minuman Buavita Di Kecamatan Langowan Barat. *Jurnal Emba*, 12(3), 1077–1091.
- Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kepuasan

- Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2804–2822. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Mokosolang, M., Liando, D. M., & Sampe, S. (2021). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dalam Pencegahan Penularan Covid-19 Di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.
- Molinillo, S. (2021). Social Commerce Website Design, Perceived Value And Loyalty Behavior Intentions: The Moderating Roles Of Gender, Age And Frequency Of Use. *Journal Of Retailing And Consumer Services*.
- Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zis (Studi Pada Baznas Provinsi Banten). *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 9(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/EsHa.V9i2.921>
- Narbuko, Cholid., Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara, 2015.
- Ni Luh Nurkariani. (2022). Pentingnya Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Artha Satya Dharma*, 15(1), 27–32. <https://doi.org/10.55822/Asd.V15i1.238>
- Nurcholis, R., & Susanti, R. (2025). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi ( Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unisri Surakarta ). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 3014–3032.
- Pangesti, E. N., Resmi, S., & Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Cakrawala Bisnis*, 5(1), 17–28.
- Pasianus, O. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 197–216.
- Patmawati, D. A., & Andjarwati, A. L. (2024). Peran Pengalaman Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Pos Indonesia. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(1), 323–336.
- Permatasari, T. V. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Di Jakarta Tiara. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 582–595.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *Remik Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/Remik.V7i2.12268>
- Purba, N. A., & Saryadi. (2021). The Effect Of Marketing Mix (Product, Price, Promotion And Distribution) On Yamaha Nmax Purchasing Decission In Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2), 110–118.
- Purwati Sri, D., & Zufrie. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Experiential Marketing, Word Of Mouth Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Brastagi Supermarket Rantauprapat). *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (Ebma)*, 2(1), 133–142.
- Rahma, A. W., & Ekowati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 3(1), 10–17.
- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan

- Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ap Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 6(1), 199. <https://doi.org/10.33087/Ekonomis.V6i1.511>
- Ratu, N., & Idris. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Bca Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 12(3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Raudhatul Hikmah, W., Aurelia Wijaya, J., Aulia Hidayah, A., Anugrah Syaputra, R., & Abdullah, M. (2024). Perspektif Kepuasan Pelanggan Pt. Arrazi Ghirah Medika: Peran Fundamental Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkannya. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(1), 42–54. <https://doi.org/10.36985/V1f3yg63>
- Razaq, M. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *Jurnal.Stiatabalong.Ac*, 7, 1321–1334.
- Rextianto, Y. M. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi (J-Sime)*, 1(3), 126–139.
- Rinata, Y. A. C., Mawasti, A., & Koesworo, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Mie Gacoan Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen : Jumma*, 13(1), 13–24. <https://doi.org/10.33508/Jumma.V13i1.5733>
- Rusliani, H., & Notaria, A. S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Dompot Digital Dana (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 & 2021) Hansen. *Bertuah : Journal Of Shariah And Islamic Economics*, 6(1), 179–189.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1.707>
- Santoso, R. P., Irawati, W., & Laili, C. N. (2024). Literature Review: Implementasi Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen Pemasaran. *Bima : Journal Of Business And Innovation Management*, 6(3), 409–416. <https://doi.org/10.33752/Bima.V6i3.6739>
- Sari, Dyah Kumala, & Paludi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Uccello Dyah Kumala Sari 1 , Salman Paludi 2 Mahasiswa Stein Jakarta 1 , Dosen Stein Jakarta 2. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*, 15(1).
- Sekarwangi, P. T. C., Prawira, S. A., & Permana, E. (2022). Strategi Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Promosi Coffee Shop. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 13(2a), 15–27. <https://doi.org/10.47927/Jikb.V13i2a.362>
- Sherly Monica, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Maxim Di Kota Batam. *Scientia Journal Jurnal Ilmiah Mahasiswa*.
- Siahaya, S., Alfonso, P. V., & Aunalal, Z. I. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Karyawan Yang Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Empiris Pada Salon Kecantikan Di Kota Ambon). *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 60–67.
- Silfia, E. S. T. F. (2023). Pengaruh Personal Selling, Harga, Kualitas Produk Dan Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Rumah Tangga Pada Toko Remaja Lebeng

Cilacap. *Skripsi*.

- Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, E., Lestari, U. P., & Munir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 17–25. <https://doi.org/10.52310/Jbhorizon.V5i1.73>
- Sollu, Y., & Hendratmoko, H. (2024). Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sensatia Botanicals Di Jakarta. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)*, 7(4), 10616–10627. <https://doi.org/10.31539/Costing.V7i4.9628>
- Sope, A. S. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan. *Jibema: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2), 87–100. <https://doi.org/10.62421/Jibema.V1i2.56>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif/Prof. Dr. Sugiyono*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st Ed.)*. Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research And Development/R&D) (4th Ed.)*. Alfabeta 2019.
- Sutrisno. (2024). Pengaruh Social Media Marketing Dan Customer Brand Engagement Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 223–233. <https://doi.org/10.37012/Ileka.V5i1.2180>
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.33603/Jibm.V5i1.4929>
- Widiyanas Tuti, S., & Sidanti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 4, September*.
- Widyaratna, L., & Astutik, M. W. (2022). Pengaruh Customer Satisfaction Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention Pada Konsumen Minimarket Indomaret Di Pasuruan. *Jamin: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 5(1), 69. <https://doi.org/10.47201/Jamin.V5i1.129>
- Wijaya, H. D. (2023). Strategi Customer-Centric Dalam Marketing: Dampaknya Pada Loyalitas Dan Retensi Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi Volume, January*. <https://doi.org/10.54066/Jmbe-Itb.V3i1.2799>
- Winarni, E. Widi. (2018). *Teori Dan Praktek Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Ptk, R&D* (R. A. Kusumaningtyas (Ed.)). Bumi Aksara, 2018.
- Winata, W., & Evyanto, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Kota Batam. *Scientia Journal*, 3(2), 1–8.
- Wiratna Sujarweni, V. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami/V. Wiratna Sujarweni* (Cetakan Pe). Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Wiryono, S. L. (2024). Mempertahankan Retensi Pelanggan Yang Dipengaruhi Oleh Kepuasan Pelanggan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Pada Pt Piranti Berkah Travelindo. *Edunomika*. <https://doi.org/10.25130/Sc.24.1.6>
- Wulaningsih, N. M. N. S. (2025). Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Usaha Sushi Bari Di Badung Bali

- Ni. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1323(1).  
<https://doi.org/10.1016/J.Molstruc.2024.140774>
- Wulansar, Y. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Yenita Konveksi Di Kecamatan Gubug). *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 7(1), 353.
- Yona Sari, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Kopi Bubuk Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Kopi Gunung Pasaman(Gunpas). *Management Studies And Entrepreneurship Journal (Mse)*, 01(1), 1.

