

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, P., & Indra, N. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Mixue Ice Cream & Tea. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 217-226.
- Anggraeni, T., Fauzi, A., Rambe, D., Afrillia, W., Ambarwati, N. R., & Febrian, H. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 212-218.
- Augustine, N. M., & Putra, A. R. (2025). The Influence of Service Quality And Price on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as A Moderator Variable on Maxim Online Transportation Users. *Journal of Information Sistem, Applied, Management, Accounting and Research*, 9(2), 488-500.
- Fajri, R. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RM. Pepes Ayam.
- Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 17-35.
- Intan, D. R., Ginting, L. N., Purba, K. F., & Pirngadi, R. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Atmosfir Toko Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 20(1), 7-15.
- Kalaj, Handoko & Rachmawati (2025) "The Influence of Digital Marketing, Service Quality, and Product Innovation on Customer Loyalty in Beauty Industry" — menunjukkan digital marketing sebagai strategi pemasaran yang signifikan terhadap loyalitas. *Jurnal IBIK*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing management (16th ed.). *Pearson Education*.
- Kotler, P., Chernev, A., & Keller, K. L. (2022). Marketing Management (16th ed.). *Pearson Education*.

- Lasamahu, H. G., Fimbay, A., & Palimbu, L. T. (2025). Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Daya Tarik dan Loyalitas Pengunjung: Studi Kasus Enauto Café di Nabire. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 4(1), 321-329.
- Muafatun, M. S., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(3), 387-399.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Puspitasari, R. (2023). Peran mediasi kepuasan pelanggan dalam pengaruh inovasi produk dan store atmosphere terhadap loyalitas pelanggan: Studi kasus UMKM Gendang Jimbe Kota Blitar. *ResearchGate (abstrak/unggah)*.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dealer Sepeda Motor Honda Cabang Tigaraksa. *Journal of Communication Education*, 15(1), 703-712.
- Rahayu, H. P., & Habib, M. A. F. (2024). Strategi Pemasaran Novi Ulvia Mua Dalam Meningkatkan Omset Penjualan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1).
- Ramli, I., Marewa, J. B., & Rundupadang, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Gerald Computer Kabupaten Tana Toraja. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 2658-2664.
- Riyadi, A. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warkop Djenaka Di Sampit. *Media Bina Ilmiah*, 19(4), 4257-4282.
- Santoso, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Saputra, R. H., Mariam, S., & Ramli, A. H. (2024). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in coffee shop.
- Saputra, R. H., Mariam, S., & Ramli, A. H. (2024). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in coffee shop.

- Sarmin & Indriani, R. (2024). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan dan Bauran Promosi terhadap Loyalitas Konsumen di CV Ekajaya Cikarang. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 9(4).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Sitepu, C. N. B. (2020). Strategi Pemasaran Jasa Hotel Sinabung Berastagi. *Jurnal Regionomic*, 2(2), 11-18.
- Soewito<sup>1</sup>, Fidelia Isnainy<sup>2</sup> <sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bandar LampungJl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung, Indonesia.
- Sonatasia, S., Onsardi, O., & Arini, R. (2020). Strategy of human resource management in improving employee performance. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 8(1), 52–58.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taylor & Franci (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *loyalitas di sektor perbankan*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. Andi Offset.
- Umar, M., Situmorang, M. K., & Sitepu, C. N. (2025, May). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Produk Telkomsel Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Quality.: Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Produk Telkomsel Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen

Universitas Quality. In *Prosiding Seminar Nasional PSSH (Pendidikan, Saintek, Sosial dan Hukum)* (Vol. 4, No. 1, pp. 246-1).

Widjaja, Y. R., & Wildan, W. (2023). Pengaruh inovasi produk, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 1–13.

Yum, K., & Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability*, 15(14), 11214.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.

