

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, C. (2016). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening . *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(5), 12-15.
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pdam tirta marta yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*.7(6),15-20
- Budiarno, Udayana, I. B., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*.9(3),11-15
- Cardia, D. I., Santika, I. W., & Respati, N. N. (2019). Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*.17(5),16-22
- Ghozali I. (2018).Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9.https://slims.umh.ac.id/index.php=show_detail&id=19545
- Hartanto, A., & Andreani, F. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel mediasi di de mandailing cafe surabaya. *Agora*.8(4),12-17
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Mahajan, R. (2021). Customer satisfaction: Concept, measurement, and implications. *International Journal of Business and Management Studies*, 13(1).
- Marshall.GW, & M.W.Jhonston. (2015). *Marketing Management*. new york.
- P.E.Hermanto. (2018). Pengaruh Citra Merek Terhadap Persepsi Cita Rasa. *Jurnal Manajemen*.8(3).11-15

- Purnama, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap. *Jurnal EKONOMIKA*.6(5).10-19
- Rizqy, R., Warso, M., & Fathoni.A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia. *Journal of Management*, 2(6).13-18
- Rusnendar. (2023). Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*.6(8).14-22
- Selga, C. (2018). Expectations on Library Services, Library Quality (LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty". *Library Philosophy and Practice* .
- Sidi.A.P. (2018). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan digital marketing terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*.4(3).11-17
- Syafrida. (2021). Metodologi Penelitian (Dr. Ir. Try Koryati, Ed.). Penerbit Kbm indonesia
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pdam kota padang.*Jurnal manajemen ekonomi*.7(6).12-19