

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, L. A. (2020). Digitalisasi industri dan pengaruhnya terhadap ketenagakerjaan dan hubungan kerja di Indonesia. *Jurnal Kompilasi Hukum*, 5(2), 267-298.
- Afiah, L. N., & Prabowo, B. (2023). Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee di Masa Pandemi. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(2), 575-593.
- Ahmadi, M. A. (2024). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 7(1), 15-25.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Arman, D. (2024). Strategi manajemen pemasaran: Perkembangan BPR dan Loyalitas Pelanggan BPR Provinsi Riau. *LD MEDIA*.
- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri*, 8(2), 362-368.
- Budiman, F. (2020). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(05), 142-166.
- Christy, C. C. (2022). FoMo di media sosial dan e-WoM: pertimbangan berbelanja daring pada marketplace. *Jurnal Studi Komunikasi*, 6(1), 331-357.
- Darmawan, T., & Nawasiah, N. (2025). Analisis Pengaruh Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE), Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Apotek XYZ. *PENDIPA Journal of Science Education*, 9(1), 159-166.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130-146.
- Irawan, H., Dianita, I., & Mulya, A. D. S. (2021). Peran bank syariah Indonesia dalam pembangunan ekonomi nasional. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 147-158.

- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125.
- Laksono, A. W., & Suryadi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan Kualitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Pelanggan Geprek Bensu Di Kota Malang. *Holistic Journal of Management Research*, 5(1), 8-16.
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2(3), 50-64.
- Mansur, D. M., & Putra, A. H. P. K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mobil Honda Dealer-Pluit. *YUME: Journal of Management*, 6(2).
- Marlius, D., & Ananda, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di Akbp Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3), 191-204.
- Ma'rufah, A. (2023). Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa pendidikan. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(2), 813-822.
- Mira, M., Djunaedi, D., & Lestari, R. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan (pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible) terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *RISK: Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi*, 1(2), 100-116.
- Muis, M. R., Fahmi, M., Prayogi, M. A., & Jufrizen, J. (2021). Model peningkatan loyalitas nasabah internet banking berbasis persepsi resiko, persepsi privasi dimediasi kepercayaan dan kepuasan nasabah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 22-37.
- Munfaqiroh, S., Sandi, R. K., & Andiani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 11(02), 148-161.
- Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak promosi online serta mutu layanan pengiriman kepada loyalitas konsumen terhadap aplikasi grab. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1), 44-58.

- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137-150.
- Pandipa, A. K. H. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Unit Mapane. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 11(1), 43-50.
- Parlina, L., & Silpia, E. (2022). Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Karyawan di Sport Station Siliwangi Bandung. *ATRABIS Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(1), 90-95.
- Prasetyo, A. H., Rustamaji, D., Sumarni, S., & Nadhifah, N. I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan kemampuan berkomunikasi terhadap kepuasan konsumen pada Pt. Jne Babat Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 463-472.
- Purba, P., Meutia, R. F., & Alfifto, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived value Terhadap Loyalitas Pelanggan Pemain Golf Royal Sumatera Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 4122-4132.
- Putra, R. (2021). Determinasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas produk, citra merek dan persepsi harga (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516-524.
- Rohaeni, H., & Yuliyana, W. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(1), 37-44.
- Rosyada, A., Novianti, D., Saripudin, M. H., & Purnamasari, P. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOMORO COFFEE. *Jurnal Pemasaran Bisnis*, 7(1).
- Santiani, N. P. (2018). Pengaruh Intellectual Capital Dan Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi*, 13(2), 69-78.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.
- Sari, A. C. M., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh promosi dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan aplikasi shopee (studi pada mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).

- Sekarsari, D., Zahra, F. A. A., Ayuningtyas, F. R., & Fadilla, A. (2024). Analisis dinamika inflasi dan implikasinya terhadap stabilitas ekonomi di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(3), 1-9.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286-295.
- Sihombing, Y. A. (2022). Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image. Penerbit NEM.
- Soetiyono, A., & Alexander, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia. *eCo-Buss*, 7(3), 2055-2071.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, D. (2019). Perilaku Konsumen Dan Upayanya Dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 20(2), 85-106.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150-163.
- 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), 67-86.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima* edisi 4. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2023). *Riset pemasaran*. Penerbit Andi.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324-345.
- Wahyudi, W., Maulana, A. J., Widyanto, R., Rahayu, A., & Effendy, I. R. (2024). *Buku ajar manajemen pemasaran*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Wartoyo, W., Haida, N., Mujaab, S., & Umam, M. K. (2022). Sharia Marketing Model Pada Bisnis Laundry Syariah (Case Study Pada Zada Laundry Syariah Sumber Cirebon). *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 51-67.
- Wijanarko, A., & Krisnawati, D. (2020). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota kospin jasa. *Jurnal Ekonomi dan Industri*. e-ISSN, 2656, 3169.
- Yuliarrani, N., Navanti, D., & Sumantyo, F. D. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Bank KB Bukopin MT Haryono Jakarta. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 152-166.
- Zaenuddin, K., Anirwan, A., Qamal, Q., Ismail, I., & Amin, M. A. A. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik Pada DPMPSTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 4(2), 51-61.
- Zain, I. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Strategi Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Jahit Nia Pekanbaru Pada Masa COVID-19. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 1(1), 1-9.
- Zikir, C. L. N., & Riza, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 94-114.