

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, r., nursyamsi, i., & Syamsuddin, a. (2020). *Effect of customer value and experiential marketing to customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable (case study on gojek makassar consumers)*. *The asian journal of technology management (ajtm)*, 13, 82–97. <https://doi.org/10.12695/ajtm.2020.13.1.6>
- Agiesta, w., sajidin, a., & perwito. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal bandung raya. *Jurnal ilmiah mea (manajemen, ekonomi, dan akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Al ridho, m. A. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pt. Fastfood indonesia, tbk (studi kasus kfc cabang bg junction surabaya). *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 10(6), 1–13. www.jurnal.stiemkop.ac.id
- 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. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Ani, i., & jatmiko, w. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap loyalitas pelanggan pt. First media di sidoarjo. *Jurnal ilmiah administrasi bisnis dan inovasi*, 6(2), 165–182. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>
- Anugrah, k., & sudarmayasa, w. (2020). *Kualitas pelayanan jasa: akomodasi*. Ideas publishing.
- Aprileny, i., rochim, a., & emarawati, j. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal stei ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Aprilia, r. Mutiara. (2020). Pengaruh kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan tokopedia.
- Arnas, r. L., & wiyadi, w. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal lentera bisnis*, 13(1), 235. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i1.1035>
- Asti, e., & ayuningtyas, e. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Ekomabis: jurnal ekonomi manajemen bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Bagus arya wijaya, sang ayu nyoman jesi yanti, i gusti putu agung widya gocha, i dewa

- agung ayu eka idayanti, & tiarto. (2024). Anteseden kepuasan berdampak pada loyalitas pelanggan. *Jurnal ekonomi*, 29(2), 259–280. <https://doi.org/10.24912/je.v29i2.2211>
- Bali, a. Y. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal akuntansi, manajemen dan ekonomi*, 1(1), 1–14.
- Bintari, w. P., udayana, i., & maharani, b. D. (2022). Pengaruh *usability, information quality, dan service interaction* terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen tokopedia di kabupaten kediri). *Jurnal perspektif*, 20(1), 68–75. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.12286>
- Cahyati, t., & munandar, d. (2023). Perilaku konsumen: teori dan aplikasi. Cipta media nusantara. <https://books.google.co.id/books?id=z8fveaaaqbaj>
- Candrianto. (2021). Kepuasan pelanggan suatu pengantar (malang). Literasi nusantara.
- Chandra, t., chandra, s., & hafni, l. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty*: tinjauan teoristik. Cv irdh.
- Choirudin, m. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa dengan hormat, lapangan futsal di kabupaten pati. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Darsana, i. M., rahmadani, s., salijah, e., akbar, a. Y., bahri, k. N., amir, n. H., jamil, s. H., nainggolan, h. L., anantadjaya, s. P. D., & nugroho, a. (2023). Strategi pemasaran. Cv. Intelektual manifes media. <https://books.google.co.id/books?id=lrhueaaaqbaj>
- Dr. Hj. Mu'ah, s. E. M. M. D. H. M. S. E. M. M. M. P. (2021). Loyalitas pelanggan tinjauan aspek kualitas pelayanan dan biaya peralihan. Zifatama jawara. <https://books.google.co.id/books?id=tk0teaaaqbaj>
- Fatonah, s., & palupi, h. (2020). The effect of handling complaint and hospital service quality on patient satisfaction and loyalty siti fatonah, heny palupi. *Jmmr (jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit)*, 9(3), 268–276. <https://doi.org/10.18196/jmmr.93138>
- Fattah al-slehat, z. A. (2021). Determining the effect of banking service quality on customer loyalty using customer satisfaction as a mediating variable: an applied study on the jordanian commercial banking sector. *International business research*, 14(4), 58. <https://doi.org/10.5539/ibr.v14n4p58>
- Firmansyah, f., & haryanto, r. (2019). Manajemen kualitas jasa: peningkatan kepuasan & loyalitas pelanggan. Duta media.

- Ginting, h. N. F. (2023). Manajemen pemasaran. Penerbit yrama widya.
- Haryono, n., & octavia, r. (2020). Analisis pengaruh citra merek dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal: industri elektro dan penerbangan*,
- Hasan, s. (2020). Kunci sukses kepuasan pelanggan (upaya membangun bumd) (abshor marantika (ed.)). Media madani.
- Herlozi, d. K., reny, a., hasbulloh, & dkk. (2024). The influence of service quality and brand image on consumer satisfaction and its impact on consumer loyalty of yamaha lautan teduh kedaton. 7.
- Hermanto. (2019). Faktor pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Cv. Jakad media.
- Hisanuddin, i. I. (2022). Pengaruh costumer experience dan penanganan keluhan terhadap kepuasan konsumen kapal kfc jetliner di pelabuhan murhum baubau iip irawan hisanuddin. In *jib* (vol. 6, issue 1).
- Ibrahim, m., & thawil, s. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal riset manajemen dan bisnis (jrmb)* fakultas ekonomi uniat, 4(1), 175–182.
- Indrasari, m. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo press.
- Istanbulluoglu, d., & sakman, e. (2024). Successful complaint handling on social media predicts increased repurchase intention: the roles of trust in company and propensity to trust. *European management journal*, 42(1), 11–22. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2022.06.004>
- Januardin, hutagaol, j., & br bangun, nirwana. (2021). Kepuasan pelanggan (januardin (ed.)). Unpri press universitas prima indonesia.
- Junianto, d., & sabtohadhi, j. (2020). Pengaruh sistem perjanjian kerja waktu tertentu dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada industri pabrik gula. *Equilibrium: jurnal ilmiah ekonomi, manajemen dan akuntansi*, 9. <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.423>
- Kambali, i., & ramandhani, s. A. (2022). Pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di pt. Indowira putra cimahi jawa barat. *Jurnal bisnis dan pemasaran*, 12(3), 15.
- Khoiri, a. H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadapkepuasan dan loyalitas nasabah pada bank bni syariah semarang. *Jurnal syarikah p*, 7(2), 173–182.
- Khoiri, a. H., & adityawarman. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Diponegoro journal of islamic economics and business*, 1(1), 15–27.

<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>

- Kurniawan, y., winoto tj, h., & fushen. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas. *Jurnal manajemen dan administrasi rumah sakit indonesia (mars)*, vol. 6 no(1), 74–85. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/marsi>
- Kurniawati. (2021). Manajemen komplain pelanggan: studi internal perusahaan telekomunikasi (lekantara (ed.)). *Perkumpulan rumah cemerlang indonesia*.
- Lindawati, sak khie, & situmorang, l. A. (2023). Manajemen pemasaran: optimalisasi penggunaan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (lindawati (ed.)). *Pt smart solution center*.
- Mariansyah, a., & syarif, a. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal ilmiah bina manajemen*, 3(2), 134–146.
- Mentang, j. J. ., ogi, i. W. ., & samadi, r. (2021). Kepuasan konsumen pada rumah makan marina hash in manado di masa pandemi covid-19 the influence of product quality and service quality toward consumer satisfaction at marina hash in manado restaurant the covid-19 pandemic *jurnal emba* vol . 9 no . 4 oktober. *Jurnal emba*, 9(4), 680–690. [File:///c:/users/user/documents/proposal/jurnal/pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan marina hash in manado di masa pandemi covid-19.pdf](File:///c:/users/user/documents/proposal/jurnal/pengaruh%20kualitas%20produk%20dan%20kualitas%20pelayanan%20terhadap%20kepuasan%20konsumen%20di%20rumah%20makan%20marina%20hash%20in%20manado%20di%20masa%20pandemi%20covid-19.pdf)
- Mochamad, b., & dina, f. S. (2023). 2 years after mergers: service quality, customer satisfaction, and customer loyalty bank syariah indonesia customers. *Airlangga international journal of islamic economics and finance*, 6(01), 55–76. <https://doi.org/10.20473/aijief.v6i01.45910>
- Nadhifah, n. (2021). Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada pt citra kreasi soetomo *business review*, 2, 267–278. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sbr/article/view/3546/0%0ahttps://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sbr/article/download/3546/1497>
- Najmudin, m., widianto, a., dwiwinarno, t., & setyanta, b. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman “kirimaja” yogyakarta. *Jurnal cahaya mandalika*, 61–70.
- Nandini, e. S., & surianto, m. A. (2022). Analisis strategi penanganan keluhan pelanggan pada pt. Panahmas dwitama distrindo. *Eqien - jurnal ekonomi dan bisnis*, 11(04), 466–473. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1316>

- Octavia, r. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pt. Bank index lampung. *Jurnal manajemen pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- 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.
- Purboyo, hastutik, s., eka kusuma, g. Putu, sangadji, s. S., wardhana, a., & dkk. (2021). *Perilaku konsumen (tinjauan konseptual dan praktis)* (hartini (ed.)). Cv. Media sains indonesia.
- Puspaningrum, a. (2021). *Kepuasan dan loyalitas pelanggan: kajian perilaku pelanggan hypermart*. Media nusa creative (mnc publishing). <https://books.google.co.id/books?id=5wdmeaaqbaj>
- Puspasari, a., nurhayaty, e., riftiasari, d., yuniarti, p., suharyadi, d., martiwi, r., adawia, p. R., & baharuddin. (2022). The effect of service quality perception and company image on customer satisfaction and their impact on customer loyalty indihome. *International journal of social and management studies (ijosmas)*, 03(02), 220–233.
- Putra, i. K. A. M., wimba, i. G. A., & susanti, p. H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada cv. Jaya utama teknik di kabupaten badung. *Jurnal manajemen, kewirausahaan dan pariwisata*, 1(4), 1279–1291.
- Qomarsyah, m. M., mahyarni, m., & romus, m. (2023). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada koperasi syariah bmt al-ittihad pekanbaru. *Jurnal bisnis kompetitif*, 2(1), 31–39. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v2i1.1367>
- Rahayu, s. (2021). *Strategi meningkatkan loyalitas sikap & loyalitas pembelian* (e. Pariyanti (ed.)). Cv. Adanu abitama.
- Rahman, m. Ari. (2019). Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepercayaan konsumen dan dampaknya pada loyalitas.
- Ramanta, t. H., massie, j. D. D., & soepeno, d. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan produk mebel di cv. Karunia meubel tuminting. In *jurnal emba* (vol. 9, issue 1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/32670>
- Rambe, s. N. K., broto, b. E., & hanum, f. (2024). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko hasanah

- bakery kampung pajak. *Yume: journal of management*, 7(1), 645–654.
- Ratno, f. A. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi kasus bprs suriyah cabang salatiga). *Jurnal baabu al-ilmi: ekonomi dan perbankan syariah*, 5(2), 142. <https://doi.org/10.29300/ba.v5i2.3504>
- Reni widiastuti. (2024). Dampak loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, layanan, dan kepercayaan pelanggan. *Jurnal bisnis, ekonomi syariah, dan pajak*, 1(1), 31–52. <https://doi.org/10.61132/jbep.v1i1.38>
- Restuputri, d. P., indriani, t. R., & masudin, i. (2021). The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the covid-19 pandemic. *Cogent business and management*, 8(1), 1–35. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1906492>
- Rianto, y. (n.d.). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan jasa pest control di pt. Etos indonusa cabang medan. 118–129.
- Richadinata, k. R. P., aristayudha, a. A. N. B., rettobjaan, v. F. C., widnyani, n. M., & astitiani, n. L. P. S. (2024). Manajemen pemasaran : konsep kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Media pustaka indo. <https://books.google.co.id/books?id=t0obeqaaqbaj>
- Rifa'i, k. (2023). Kepuasan konsumen (muhammad hamdi (ed.)). Uin khas press.
- Rizki, pujiyanto. (2023). Perilaku konsumen (yogyakarta). Pustakabarupress.
- Salma, rafidah, & alawiyah, r. (2023). 1 , 2 , 3 123. 6(1), 697–707.
- Sandi, k., hasibuan, r. R., & ulya, w. (2023). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen riset di business center purbalingga 3. *Dfame digital financial accounting management economics journal*, 1(1), 6–12. <https://doi.org/10.61434/dfame.v1i1.7>
- Santoso, j. B. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal akuntansi dan manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Sanurdi. (2021). Kualitas pelayanan islami & kepuasan konsumen: teori dan praktik (m. Yusup (ed.); cetakan 1). Sanabil.
- Sari, a., ambarwati, d. A. S., & ramelan, m. R. (2020). The mediation relationship of customer satisfaction between service quality and repurchase intention on e-commerce in indonesia. *Jurnal manajemen dan pemasaran jasa*, 13(1), 137–150. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v13i1.6102>
- Sari, i. P., giriati, g., listiana, e., rustam, m., & saputra, p. (2023). The impact of complaint handling and service quality on customer satisfaction and customer

- loyalty in customers of pontianak branch of bank kalbar syariah. *East african scholars journal of economics, business and management*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Septiano, r., defit, s., & yulasma. (2023). Meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pelanggan (lusiana (ed.)). Pt penamuda media.
- Sinulingga, a. B., & sayang telagawathi, n. L. W. (2021). Pengaruh handling customer complaints dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas konsumen gojek pada mahasiswa universitas pendidikan ganesha di singaraja. *Bisma: jurnal manajemen*, 7(2), 311. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.32522>
- Sofa, fiana. (2023). Pengaruh penangankeluhan di media sosial dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d (sutopo (ed.)). Alfabeta, cv.
- Sujarweni. (2022). Akuntansi manajemen teori dan aplikasi (mona (ed.)). Pustaka baru pres.
- Sukron, m. (2024). The influence of service quality and trust on loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. *International journal of economics development research*, 5(2), 2024–1247.
- Sumadi, s., tho'in, m., efendi, t. F., & permatasari, d. (2021). Pengaruh strategi pemasaran syariah, kepuasan konsumen, dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen (studi kasus pada naughty hijab store). *Jurnal ilmiah ekonomi islam*, 7(2), 1117–1127. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2562>
- Sumartini, l. C., & tias, d. F. A. (2019). Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. *Jurnal e-bis*, 3(2), 111–118.
- Syah, a. (2021). Manajemen pemasaran kepuasan pelanggan. Penerbit widinam <https://books.google.co.id/books?id=8ktweaaaqbaj>
- Syamsudin, a. T., & fadly, w. (2021). Pengaruh komunikasi pemasaran, kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah tabungan di pt bpr syariah mitra mentari sejahtera ponorogo. *Etihad: journal of islamic banking and finance*, 1(1), 51–65. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2857>
- Tapaningsih, w. I. D. A., rijal, s., esso, a. S. R., sari, d. I., kusumadewi, r. A., harahap, m. G., radiansyah, a., & levany, y. (2022). Manajemen pemasaran. Sada kurnia pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=oy2ieaaaqbaj>
- Tazkiya, f. H., diah pw, i. A., & damayanti, r. (2019). Analisis kualitas pelayanan, penanganan komplain dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pengguna kartu bpjs di rumah sakit dr. Oen surakarta. *Jurnal ilmiah edunomika*, 3(02),

485–492. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.670>

- Terry, g. R., & rue, l. . (2019). *Dasar-dasar manajemen* (b. Sari fatmawati (ed.)). Bumi aksara.
- Triandewo, m. A., & yustine, y. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal bisnis dan akuntansi*, 22(1), 13–24.
- Trisakti, y. (2019). *Dasar dasar manajemen*. Grasindo. <https://books.google.co.id/books?id=5a6qkl5nphqc>
- Warsito, c. (2021). *Loyalitas pelanggan terhadap merek toko islami* (r. Hadi & w. Budiantoro (eds.)). Stain press.
- Wirakanda, g. G., & putri, i. S. (2020). Analisis penanganan keluhan pelanggan (studi kasus di kantor pos bandung 40000). *Jurnal bisnis dan pemasaran*, 10(2), 1–11. <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1020/698>
- Woen, n. G., & santoso, s. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan harga normal terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal maksipreneur: manajemen, koperasi, dan entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>
- Yessy, a. (2020). Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas (studi pada nasabah bank muamalat cabang surabaya). *Benefit jurnal manajemen dan bisnis*, 14(2), 66–74.
- Yucha, n., arif, d., sevana, b. C., & wardana, m. A. (2024). *Perilaku konsumen terkait loyalitas pelanggan*. Cv. Intelektual manifes media. <https://books.google.co.id/books?id=nf0qeqaqbaj>
- Yusri, a. Z. Dan d. (2020). Modul pelatihan penelitian kuantitatif dengan aplikasi smartpls. *Jurnal ilmu pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Zaini, a. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen “warung bek mu 2” banjaranyar paciran lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.