

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Ritonga, Ibnu Rasyid Munthe, Masrizal, A. (2019). Jurnal Mantik Jurnal Mantik. *Mobile-Based National University Online Library Application Design*, 3(2), 10–19.
<http://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/882/595>
- 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>
- Annisa Ristanti. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Ilmu Manajemen*, 1(2), 472–485.
https://www.researchgate.net/profile/Yulia_Nurendah/publication/325455513_Pengaruh_Kualitas_Produk_dan_Citra_Merek_Terhadap_Keputusan_Pembelian_Konsumen/links/5b0f177e0f7e9b1ed70363cb/Pengaruh-Kualitas-Produk-dan-Citra-Merek-Terhadap-Keputusan-Pembelian-K
- Ardiani, E., & Murwatiningsih. (2017). Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(3), 274–284.
- Asraini, D. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt. Nusantara Surya Sakti Sumbawa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
<https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.283>

- Cappelli, P., Kahn, L., Kaplan, S., Kasy, M., Liskovich, I., Mukharlyamov, V., Pagel, M., Pallais, A., & Phelan, B. (2020). *D ANIELLE L I When management requires skills that are different from those required for lower-level work , the best workers may not make the best managers . In these cases , do firms promote someone who excels in her current position or someone who is li.* 2085–2134. <https://doi.org/10.1093/qje/qjz022.2085>
- Denniswara, E. P. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Intensi Membeli Ulang Produk My IDEAS. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(4), 480–488. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjR7N_T46rsAhVHU30KHSRrCIIsQFjAAegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fjournal.uc.ac.id%2Findex.php%2Fperforma%2Farticle%2FviewFile%2F225%2F208&usg=AOvVaw2HfzEeV5bF0NGRqfA8f0Wv
- Diza, F., & Silcyljeova, Moniharapon; Imelda, W, J, O. (2016). the Influence of Service Quality, Product Quality and Trust on Customer Satisfactoin. *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Ekawati, R., & Winarti, W. (2018). Nilai Pelanggan. *Jurnal INTEKNA*, 18(2), 92–99.

- Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17. <https://doi.org/10.20527/jwm.v7i1.173>
- Ernest Grace, Rosita Manawari Girsang, Sudung Simatupang, Vivi Candra, & Novelyn Sidabutar. (2021). Product Quality and Customer Satisfaction and Their Effect on Consumer Loyalty. *International Journal of Social Science*, 1(2), 69–78. <https://doi.org/10.53625/ijss.v1i2.138>
- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76–81. <https://doi.org/10.29207/resti.v1i1.16>
- Ferdiawan, Y., Hermawan, A., Wardana, L. W., Arief, M., & . S. (2018). Satisfaction as Effect Mediation of Brand Image and Customer Relationship Management on Customer's Loyalty. *KnE Social Sciences*, 3(3), 34. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i3.1872>
- Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, M. F. M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGGIO>

- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- 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. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- IRLANE MAIA DE OLIVEIRA. (2017). *No*
主観的健康感を中心とした在宅高齢者における
健康関連指標に関する共分散構造分析Title. 1–14.
- Jr, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Juanamasta, I. G., Wati, N. M. N., Hendrawati, E., Wahyuni, W., Pramudianti, M., Wisnujati, N. S., Setiawati, A. P., Susetyorini, S., Elan, U., Rusdiyanto, R., Astanto, D., Ulum, B., Khadijah, S. N., Trimarjono, A., Syafii, M., Mubarroq, A., Kristiningsih, K., Pratiwi, R. D., Veri, V., ... Umanailo, M. C. B. (2019). The role of customer service through customer relationship management (Crm) to increase customer loyalty and good image. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2004–2007.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya

- Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 5955. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i11.p06>
- Kristianto, A. D., & Wahyudi, T. A. (2019). Pengaruh citra merek, persepsi kualitas produk dan persepsi harga pada kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(2), 117–126. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i2.74>
- Kurriwati, N. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 48–55. <http://journal.trunojoyo.ac.id/eco-entrepreneur/article/view/994/893>
- Kusumawati, O. D., & Syakur, A. (2016). TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA KOMUNIKASI WORDS OF MOUTH (Studi pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung , Kab . Demak) Pendahuluan. *Administrasi Bisnis*, 5, 46–55.
- Lindung Bulan, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602.
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8 (2)(9).
- Mujib, A. (2016). Manajemen strategi promosi produk pembiayaan perbankan syariah. *Perbankan Syariah*, 1(1), 75–99.
- Ningsih, T. (2016). Analisis Pengaruh Pemasaran Hubungan Pelanggan , Nilai

Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bisnis Dan Iptek*, 9(2), 76–97.
[http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/bistek/article/view/159/229%0A%0Afile:///E:/SEMESTER 6/JURNAL DOAJ NILAI PELANGGAN/NILAI PELANGGAN DOAJ \(3\).pdfpdf](http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/bistek/article/view/159/229%0A%0Afile:///E:/SEMESTER%206/JURNAL%20DOAJ%20NILAI%20PELANGGAN/NILAI%20PELANGGAN%20DOAJ%20(3).pdfpdf)

Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAUNG MANGLID. P - ISSN : 2503-4413 E - ISSN : 2654-5837, Hal 1 - 5. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2 September 2019, 6(2), 1–5.

Onsardi, O. (2019). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong*. 11–25.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/r5268>

Pelanggan, L., Pt, P., & Benua, T. (2020). Pengaruh Promosi Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Tiga Benua. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3).
<https://doi.org/10.35794/emba.v8i3.29520>

Permatasari, N. B. (2018). *Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Go-Jek di Kecamatan Wonocolo Surabaya*. 1–115.

Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–

212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>

Prasastiningtyas, T. R., & Djawoto. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(juli), 1–15.

Putra, Y. E., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. 71–86. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hcsw2>

Saldanha, E. de S. (2017). Peran Ibu dalam Pemenuhan Kebutuhan Anak Eating Disorder. *Skripsi*, 28–43.

Santoso, E. B., & Samboro, J. (2017). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v11i1.9>

Sari, F. P., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Harga Citra Merek dan Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–15.

Sejati, B. S. A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* ISSN: 2461-0593, 5(3), 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/567/576>

Sulaeman, M. (2018). JURNAL ILMIAH MANAJEMEN dan BISNIS. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(1), 64–72.

- Supar, D., & Suasana, I. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 243024.
- Susanto, E., & Jasman. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Realme Di Kabupaten Ogan Komeing Ilir. *KHOZANA: Journal of Islamic Economic and Banking*, 3(2), 1–19. <http://journal.stebisdarussalamoki.ac.id/index.php/khozana>
- Syoalehat, Q. N., Azizah, S., & Kusumastuti, E. (n.d.). *bakso bakar Pak Man Kota Malang*. 26(3), 20–26.
- Waskita, A. I. (2016). Pengaruh citra merek, harga dan promosi terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(September).
- Woen, N. G. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Produk , Promosi , dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur*, 10(2), 146–163.
- Zebua, Y. (2020). Pengaruh Budaya Kerja Dan Promosi Jabatan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii Labuhan Haji Labuhanbatu Utara. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 109–124. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1758>
- Ματινα. (2019). No TitleEΛENH. *Αγαη*, 8(5), 55.