

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Administrator. (2020). *Mengenal Konsep New Normal*. <https://www.indonesia.go.id/ragam/komoditas/ekonomi/mengenal-konsep-new-normal>
- Anugrah, R., Tanamal, J., & Nainggolan, E. P. (2019). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Jne Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 5(2), 160–170. <https://doi.org/10.22487/jimut.v5i2.149>
- Astuti, M, & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=baTXDwAAQBAJ>
- Astuti, Miguna, & Matondang, N. (2021). *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media* (R. H. M. Meutia (ed.); 2nd ed.). Deepublish.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, E., & Tanoto, S. R. (2018). Hubungan Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan M-Sport Futsal Center. *Agora*, 6(1), 1–5.
- Gustia, D., & Hayuningtias, K. A. (2024). Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Dan Sensitivitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Niat Beli Ulang. *Jesya*, 7(1), 210–225. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1422>
- Hardani, N. H. A., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode*

*Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.

- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, 14, 44–56.
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne). *Jurnal Akutansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- Hermann. (2011). *Manajemen Perbankan*. PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. In *Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta* (1st ed.). RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing, Global Edition* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Phillip, Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management - 16th Edition* (16th ed.). Pearson Education.
- Kumparan.com. (2019). *Survei Loyalitas: 38 Persen Konsumen RI Suka Coba Merek Baru*. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/survei-loyalitas-38-persen-konsumen-ri-suka-coba-merek-baru-1relcYltsZN/3>
- Maharani, O. R., Wijayanto, H., & Abrianto, T. H. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi oleh Loyalitas (Study Kasus pada Lipstick Wardah). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akutansi*, 4(1), 97–111.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Pustaka Setia. [http://digilib.ulm.ac.id/pusat/index.php?p=show\\_detail&id=218543](http://digilib.ulm.ac.id/pusat/index.php?p=show_detail&id=218543)
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial* (Lutfiah (ed.)). Media Sahabat Cendekia.
- Nursakinah, Hinggo, H. T., & Binangkit, I. D. (2022). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business*

*Journal*, 2(1), 179–189.  
<https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/download/360/49>

- Oktasari, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pelanggan jasa JNE Palembang. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Pantouw, K. E., Mandey, S. L., Tielung, M. V. J., Citra, P., Dan, P., Terhadap, H., Nasabah, L., Pantouw, K. E., Mandey, S. L., & Tielung, M. V. J. (2023). Pengaruh Citra Produk dan Harga terhadap Loyalitas nasabah logam mulia pada PT. Pegadaian UPC Tingkulu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 798–808.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12–40.
- Prayitno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*. ANDI.
- Putri, I. G. A. A. P. A. W. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gopher Gadget Pocanan di Kota Kediri. *Jurnal Simki Economic*, 01(10), 1–15.
- Putri, S. I., Yulianti, E., Saputra, G. G., & Ningrum, H. F. (2022). Faktor Penentu Minat Beli Konsumen Melalui E-Commerce Berbasis Marketplace. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(1), 29–40.  
<https://doi.org/10.30630/jipb.v0i0.734>
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (1st ed.). Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish.
- Rizan, M., Yulianti, D., & Rahmi. (2015). The Influence of Price and Service Quality of Brand image and its impact on Customer Satisfaction Gojek (Student Study on a State University of Jakarta). *Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(2), 639–658.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21009/JRMSI.006.2.08>

- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence* (N. Aedi (ed.); 1st ed.). Gosen Publishing.
- Septiadi, A. (2019, November 12). *Transaksi digital meningkat, pertumbuhan kartu kredit terangkat*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-digital-meningkat-pertumbuhan-kartu-kredit-terangkat?page=all>
- Sintya, L. I., Lapihan, S. L. H. V. J., & Karuntu, M. M. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787.
- Solomon, M. (2020). *Consumer Behaviour: Buying, Having and Being - 13th Global Edition* (13th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabet.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi* (1st ed.). Yogyakarta Pustaka Baru.
- Suwikromo, R. M., Soegoto, A. S., & Ogi, I. W. . (2022). Analisis Kualitas Produk Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 410. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.42278>
- Tjiptono, F. (2014a). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014b). *Pemasarn Jasa: Prinsip, Penerapan & Penelitian*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chadra, G. (2017). *Mengupas pemasaran strategik, branding strategy, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Strategi Pemasaran* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Andi.

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran* (F. Tjiptono (ed.); 1st ed.). Andi.
- Wahyuni, S., & Idris. (2022). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan citra merek terhadap pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan jasa ekspedisi JNE Express di kota semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(6), 1–12.
- Warisman, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom Witel Jember tahun 2017. *Digital Repository Universitas Jember*.
- Widiyanto, G. G. T. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride. *Kepuasan Pelanggan*, 1–101.
- Widiyanto, R., Sumaryono, W., & Djoharsjah. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Majalah Farmaseutik*, 16(1), 64–73.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). Services Marketing: People, Technology, Strategy, Ninth Edition. In *Services Marketing: People, Technology, Strategy, Ninth Edition* (9th ed., Issue November 2021). World Scientific Publishing Co. Inc. <https://doi.org/10.1142/y0024>
- Yuniarta, F., S., I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 152. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11160>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing : Integrating costumer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.