

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Darmalaksana, W. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan*. Bandung: Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Fadila, Rahayu, W. I., & Saputra, H. K. (2020). *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutahaean, W. S. (2020). *Dasar Manajemen*. Malang: Ahlimedia Press.
- Kuncahyo, B., & Salmiyati. (2025). *Pemodelan Persamaan Struktural untuk Penelitian Perkebunan Kelapa Sawit*. Kuningan: Goresan Pena.
- Lasiyono, U., & Sulistiyawan, E. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara.
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2022). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Narimawati, U., & Sarwono, J. (2024). *Structural Equation Modelling Berbasis Partial Least Square Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: ANDI.
- Prof. Dr. Ir. Sugiarto, M. (2022). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Riyanto, S., & Setyorini, W. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan SMARTPLS 4.0*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Rosyidah, M., & Fijra, R. (2021). *Metode Penelitian*. Sleman: Deepublish.
- Setyawan, F. E. (2025). *Metodologi Penelitian Konsep dan Model Analisis*. Malang: UMMPress.
- Surjono, W. (2023). *Strategi Untuk Meraih Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Lekkass.
- Surjono, W. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya : Cipta Media Nusantara (CMN).
- Syarifuddin, L Mandey , S., & Tumbuan , W. J. (2022). *Sejarah Pemasaran dan Strategi Bauran Pemasaran*. Yogyakarta : CV Istana Agency

Zulfikar, T., Sucherly, Juju, U., & Chaidir, J. (2024). *Mewujudkan Loyalitas Pelanggan Hotel dan Keunggulan Bersaing Melalui Kinerja MANajemen Kerelasiaan Pelanggan dan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.

Jurnal

Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA*, 21.

Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Jetje, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Cenderawasih Journal of Administration and Management*, 40.

Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jupe Article*, 32.

Chaindra, W., Bona, M., Muhammad, Z., & Otto, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 213.

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 173.

Hermawan, E. (2023). Literature Review Perilaku Konsumen: Loyalitas Pelanggan, Pembelian Ulang dan Minat Beli. *Greenation*

Ibrahim, M., Saroh, S., & Krisdianto, D. (2020). Implementasi Strategi Distribusi pada Tujuan. *JIAGABI*, 305.

Indrawati, & Wijayanti. (2021). Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen yang Berimplikasi pada Loyalitas Pelanggan Goffod di Kota Bekasi. *Jurnal Unisma Bekasi*, 5.

Laura, A., Vlad, D., & Michaela, T. (2021). Investigating the Importance of Customer Lifetime Value. *The Annals of the University of Oradea. Economic Sciences*, 414.

Novita, Dewi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Terhadap Loyalitas Anggota (Studi KSP Sehati Kecamatan Tanjung Sari Lampung Selatan. *Jurnal Raden Intan Lampung*, 19.

- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan; Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 585.
- Rahayu, S., & Darman, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *JESYA (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 13.
- Roni, M., & Rahim, E. (2021). Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) dalam Perspektif Syariah. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)*, 17.
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Siroj, R. A. (2023). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 12.
- Sayekti, F., Tarigan, B., Endang, L., & Utami, R. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, 19.
- Supertini, Telagawathi, & Yulianthini. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 69.
- Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Perium Institute*, 33.

Sumber Lain

- Krishand. (2024, Oktober 03). *Kualitas Pelayanan Beserta 5 Dimensi Utamanya - Krishand*. Retrieved from [www.krishandsoftware.com](https://www.krishandsoftware.com/1887/kualitas-pelayanan-beserta-5-dimensi-utamanya/): <https://www.krishandsoftware.com/1887/kualitas-pelayanan-beserta-5-dimensi-utamanya/>
- Oktaviani, D. (2025, Februari 14). *Sejarah Holland Bakery: Awal Mula Hingga Berkembang di Indonesia*. Retrieved from [Paperlicious.id](https://paperlicious.id) : <https://paperlicious.id/sejarah-holland-bakery/>
- Rianda. (2025, Januari 14). 5 Dimensi Kualitas Pelayanan dan Contohnya. Retrieved from mgt-logistik.com : <https://mgt-logistik.com/5-dimensi-kualitas-pelayanan-dan-contohnya-yang-wajib-kamu/>