

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur (2019) '1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap', *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), pp. 37–44.
- Abdullah, A. and Rizan, M. (2017) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Alakasa Extrusindo', *Manajerial*, 9(2), p. 51. Available at: <https://doi.org/10.31479/m.v9i2.21>.
- Abishovna, B.A. (2014) 'The Principle of Effective Marketing Management', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, pp. 1322–1325. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.632>.
- Afnina, A. and Hastuti, Y. (2018) 'Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), pp. 21–30. Available at: <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>.
- Agustina, E. (2019) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar', *Maker*, 5(1), pp. 38–49.
- Ahidin, U. (2020) 'Pengaruh Harga Dan Kegiatan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Cahaya Electric Di Tangerang', *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 21(1), pp. 39–47. Available at: <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v21i1.477>.
- Akbar, M.F. and Haryoko, U.B. (2020) 'Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Cabang Cikokol Tangerang', *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(2), pp. 280–286. Available at: <https://doi.org/10.32493/jee.v2i2.4170>.
- AMA (2021) 'Marketing for Social Change: People, Purpose, Planet and Prosperity'.
- Amalia, L. (2013) 'Analisis Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Konsumen Terhadap Sepeda Motor Yamaha Vixion Pada Bengkel Abadi', *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta*, 4(November), pp. 1–13.
- Amelia, D. *et al.* (2020) 'Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Medan', *Jurnal Manajemen*, 7, pp. 11–24.
- Amilia, S. (2017) 'Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa', *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam*, 6(1), pp. 660–669.
- Amiroh, D.Z. and Puspitadewi, N.W.S. (2021) 'Hubungan Antara Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan di Hypermart Gresik', *Jurnal Penelitian Psikologi*, Volume 08(01), p. 19.
- Amstrong, K. dan G. (2016) *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Erlangga.
- Anggia, T.R., Kawet, L. and Ogi, I. (2019) 'Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post', *Jurnal EMBA*, 3(2), pp. 1041–1050.
- Anggraini, F. and Budiarti, A. (2020) 'Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek', *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), pp. 86–94. Available at:

<https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>.

Anindita, I.B. (2022) 'Bahan Ajar Manajemen', *Manajemen Dan Peran Manajer* [Preprint].

Anugerah, R.O.A. and Sumantyo, F.D.S. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Keputusan Pelanggan Sebagai variabel Intervening Terhadap Keputusan Pembelian Mobil di PT Agung Anugerah Motor Bekasi', *Economina*, 2(3), pp. 766–784.

Anugraheni, M. *et al.* (2022) 'Pengaruh Kegiatan Promosi dan Variasi Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan pada Makanan Siap Saji Pizza Hut', (November), pp. 103–114.

Anwar S.M Suhardi, N. and Duriani (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Mitra Bangunan Di Kecamatan Bua, Kabupaten Luwu', p. 10. Available at: http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/289%0Ahttp://repository.umpalopo.ac.id/289/3/BA B 201620074-dikonversi_compressed.pdf.

Apriano, R. (2016) 'Pengaruh promosi dan Pelyanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko BNJ Elektronik Kota LubukLinggau', *Buletin Bisnis dan Manajemen*, 02(01), pp. 41–64.

Aprilia, Y. and Suprajang, E. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Hotel Sri Rejeki Blitar)', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, Vol.4 No.2, pp. 135–146.

Apriliani, D. *et al.* (2020) 'Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard', *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(1), pp. 20–30. Available at: <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i1.214>.

Arianto, N. and Febrian (2022) 'Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT GV', *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 4(3), pp. 457–464. Available at: <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JEE/article/view/20135>.

Ariyanti, W.P., Hermawan, H. and Izzuddin, A. (2022) 'Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(1), pp. 85–94. Available at: <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.257>.

Arora, N. *et al.* (2008) 'Putting one-to-one marketing to work: Personalization, customization, and choice', *Marketing Letters*, 19(3–4), pp. 305–321. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11002-008-9056-z>.

Asmiani, J. and Yuliana, Y. (2021) 'Pengaruh Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Kecap Bango', *Jurnal Mutiara Manajemen*, 6(2), pp. 105–114. Available at: <https://doi.org/10.51544/jmm.v6i2.2065>.

Aswar, N.F., Haeruddin, M.I.W. and Kurniawan, A.W. (2022) 'PENGARUH PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Makassar)', *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 17(2), pp. 6–11.

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), pp. 1–14. Available at: <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>.

Basuki, A.T. (2014) *Penggunaan SPSS dalam Statistik, Danisa Media*.

Bessie, J. and Suki, N.N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroenk Resto & Café Kota Kupang)’, *GLory*, 4(1), pp. 31–45.

Cesariana, C., Juliansyah, F. and Fitriyani, R. (2022) ‘Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)’, *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), pp. 211–224. Available at: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>.

Chang, W. and Taylor, S.A. (2016) ‘The effectiveness of customer participation in new product development: A meta-analysis’, *Journal of Marketing*, 80(1), pp. 47–64. Available at: <https://doi.org/10.1509/jm.14.0057>.

Chintagunta, P.K. and Vilcassim, N.J. (1994) ‘Marketing investment decisions in a dynamic duopoly: A model and empirical analysis’, *International Journal of Research in Marketing*, 11(3), pp. 287–306. Available at: [https://doi.org/10.1016/0167-8116\(94\)90007-8](https://doi.org/10.1016/0167-8116(94)90007-8).

Constantinides, E. (2006) ‘The Marketing Mix Revisited: Towards the 21st Century Marketing’, *Journal of Marketing Management*, 22(3–4), pp. 407–438. Available at: <https://doi.org/10.1362/026725706776861190>.

Datta, H., Knox, G. and Bronnenberg, B.J. (2017) ‘Changing Their Tune: How Consumers’ Adoption of Online Streaming Affects Music Consumption and Discovery’, *SSRN Electronic Journal* [Preprint], (April). Available at: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2782911>.

Dewi, A.S. and Sari, Y.M. (2022) ‘Pengaruh Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Penjualan Pada Aa Catering’, *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(2), pp. 682–692. Available at: <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i2.213>.

Dewi, N.N., Rodli, A.F. and Septyan, M. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen’, *Ecopreneur.12*, 5(1), p. 1. Available at: <https://doi.org/10.51804/econ12.v5i1.1696>.

Dharma, R. (2017) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang.’, *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2).

Dharma, S., Jadmiko, P. and Azliyanti, E. (2020) *Aplikasi Spss Dalam Analisis Multivariates, LPPM BUNG HATTA*.

Dita Wandini and Tika Nirmala Sari (2023) ‘Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Dimasa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Potensi utama)’, *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), pp. 49–59. Available at: <https://doi.org/10.56910/jvm.v9i1.252>.

Ditha, H. (2019) ‘Promosi Dan Harga pada Kepuasan Pelanggan Restoran Fast Food’, *Ekspektra : Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3, pp. 25–38. Available at: <https://doi.org/10.25139/ekt.v3i1.1431>.

Djayapranata, G.F. (2020) ‘Kepuasan Konsumen Tidak Selalu Linear dengan Loyalitas Konsumen: Analisis pada Restaurant Cepat Saji di Indonesia’, *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 3(4), pp. 569–579. Available at:

<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i4.160>.

Efendi, N., Ginting, S.O. and Halim, J. (2020) 'Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen', *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 11(2), pp. 102–112. Available at: <https://doi.org/10.35724/jies.v11i2.3135>.

Erwin Purwindiyanto (2012) *SOP Alfamart, Blogger*.

Esa Sekar Hastari, Corry Yohana and Arvinta Monoarfa, T. (2023) 'Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Brand Skincare Lokal)', *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 3(3), pp. 785–799. Available at: <https://doi.org/10.21009/jbmk.0303.13>.

Facts, F. (2023) *Daftar Kategori Untuk Produk - Produk yang Dijual di Alfamart Indonesia, Open Fodd Facts*.

Fadilla, I. et al. (2022) 'Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), pp. 2626–2640.

Fakhri, R. (2022) 'Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Fadira Pekanbaru', *Riau Economics and Business Review*, 13(3).

Faradina, A. (2016) 'Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Almanda', *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(7), pp. 1–18.

Farisi, S. and Siregar, Q.R. (2020) 'Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan', *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), pp. 148–159. Available at: <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4941>.

Farizky, M.I., Thalib, S. and Hendratni, T.W. (2022) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan Di "What'S Good Coffee"', *Jimp*, 2(2), pp. 92–103.

Fatkhurrokhman, T. and Pratama, W.C.T. (2020) 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Surty Colection', *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), pp. 408–420.

Fauzi, A. et al. (2019) 'Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel', *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), pp. 278–391. Available at: <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.112>.

Firmansyah, M.A. and Mochklas, M. (2018) 'Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras di Surabaya', *Jurnal EKSEKUTIF*, 15(1), pp. 281–295.

Franke, N., Keinz, P. and Steger, C.J. (2009) 'Testing the value of customization: When do customers really prefer products tailored to their preferences?', *Journal of Marketing*, 73(5), pp. 103–121. Available at: <https://doi.org/10.1509/jmkg.73.5.103>.

Gabbott, M. and Hogg, G. (1998) 'Consumer behaviour and services: A review', *Journal of Marketing Management*, 10(4), pp. 311–324. Available at: <https://doi.org/10.1080/0267257X.1994.9964277>.

- Griffin, R. W. (2013) *Perilaku Organisasi*. Boston: Cengage Learning.
- Grönroos, C. (1995) 'From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing', *Management Decision*, 32(2), pp. 4–20.
- Gultom, D.K., Arif, M. and Muhammad Fahmi (2020) 'Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek', *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), pp. 273–282. Available at: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Gunadi, et el (2018) 'Pelanggan M-Sport Futsal Center', *Agora*, 6(1), pp. 1–5.
- Hair, J.F. et al. (2009) *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*, Pearson. Available at: <https://doi.org/10.3390/polym12123016>.
- Hair, J.F. et al. (2021) *Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer. Available at: <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>.
- Hamzah, S.A. and Hasanah, Y.N. (2023) 'Pengaruh Harga dan Promo terhadap Loyalitas Konsumen Shopeefood Di Indonesia JURNAL ILMU MANAJEMEN', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), pp. 119–134. Available at: <https://doi.org/10.32502/jimn.v12i2.5742>.
- Handoko, B. (2016) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat Jne Medan', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Heimonen, J. and Kohtamäki, M. (2019) 'Measuring new product and service portfolio advantage Content courtesy of Springer Nature , terms of use apply . Rights reserved . Content courtesy of Springer Nature , terms of use apply . Rights reserved .', (October 2018), pp. 163–174.
- Herdioko, J. and Luwiska, V. (2020) 'Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan KONsumen', *JRMB*, 15(2), pp. 97–103.
- Herlina, R.L. and Tugiono, J. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek RF Bandung', *Semnastek Uisu*, (2019), pp. 27–33. Available at: <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/semnastek/article/view/4138>.
- Hoyer, W.D., MacInnis, D.J. and Pieters, R. (2023) *Consumer Behavior*. Cengage Learning.
- I Made Adi Juniantara, T.G.R.S. (2018) 'PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN', 7(11), pp. 5955–5982. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i11.p6>.
- Ikhsan Syukri Amri, A. (2023) 'Pemberian Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga Yang Dilakukan Pt. Romi Tour and Travel Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen', *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 12(01), pp. 249–262.
- Ilfathna, Z. (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi pada kober mie setan di kota malang)', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* [Preprint].
- Indrawati, F. (2018) 'DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING Fenny Indrawati', 6(2).
- Izzuddin, A. and Muhsin, M. (2020) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan

- Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen’, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), pp. 72–78. Available at: <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3536>.
- Juniarti, S., Zuraida, L. and Wikaningtyas, S.U. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Pada Bento Kopi)’, *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(2), pp. 366–381. Available at: <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.472>.
- Kaharuddin, R. *et al.* (2022) ‘Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen’, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 16(2), pp. 207–218. Available at: <https://doi.org/10.19184/jpe.v16i2.33931>.
- Kalsum, N. and Retnowati, W. (2023) ‘LOYALITAS KONSUMEN DENGAN MEDIASI KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Indomie di FEB UNRAM)’, pp. 52–63.
- Kartika, N. *et al.* (2018) ‘Konsumen di suzana corner’, 6(2).
- Kencana, P.N. and Kasdiyo, K. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service Di Dealer Honda Wahana Ciputat’, *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, 4(1), pp. 26–37. Available at: <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i1.106>.
- Khan, I. (2012) ‘Impact of Customers Satisfaction And Customers Retention on Customer Loyalty’, *International Journal of Scientific & Technology Research*, 1(2), pp. 106–110.
- Kotler, P. (2001) *Marketing Principle*. Pearson.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (1997) *Fundamentals of Marketing*. Cengage Learning.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2016) *Principles of Marketing*. England: Pearson.
- Kotler, P. dan K.L.K. (2016) *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., Keller, K. and Chernev, A. (2021) *Marketing Management (16th Ed.)*. Global Edi. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2018) *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, P. and Roberto, E.L. (1989) *Social Marketing: Strategies for Changing Public Behavior*. New York: Free Press.
- Kreutzer, R.T. (1988) ‘Marketing-mix standardisation: An integrated approach in global marketing’, *European Journal of Marketing*, 22(10), pp. 19–30. Available at: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005301>.
- Kumar, V. (2018) ‘Transformative marketing: The next 20 years’, *Journal of Marketing*, 82(4), pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.1509/jm.82.41>.
- Kumara, D., Putranto, A.T. and Syahria, S. (2021) ‘Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang En Dining’, *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 5(1), pp. 57–68. Available at: <https://doi.org/10.35308/jbkan.v5i1.3410>.
- Kurniasih, I.D. (2012) ‘Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)’, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), pp. 34–45.

- Lamey, L. *et al.* (2018) 'New product success in the consumer packaged goods industry: A shopper marketing approach', *International Journal of Research in Marketing*, 35(3), pp. 432–452. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2018.03.001>.
- Lestari, Y.A., Hardianawati and Aisyah, S. (2022) 'Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Pulsa Secara Cashless di Tengah Pandemi', *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(10), pp. 3772–3780.
- Lin, M.L., Yang, J. Te and Wan, C.S. (2015) 'Effect of restaurant discount coupon depth on re-consumption willingness: A moderating role of brand image', *Tourism and Hospitality Research*, 15(3), pp. 193–205. Available at: <https://doi.org/10.1177/1467358415578470>.
- Listiawati, L., Afriani, R.I. and Solehan, T. (2017) 'Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pt. Indomaret Suralaya, Merak-Banten', *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 10(2). Available at: <https://doi.org/10.35448/jrat.v10i2.4256>.
- Loi, O. and Yudhira, A. (2022) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Konsumen PT. Exzer Amsal Mandiri', *Journal Economics and Strategy*, 3(2), pp. 12–24. Available at: <https://doi.org/10.36490/jes.v3i2.310>.
- Lugu, A., Yudhira, A. and Waruwu, K. (2022) 'Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Exzer Amsal Mandiri', *Journal Economics and Strategy*, 3(2), pp. 25–32. Available at: <https://doi.org/10.36490/jes.v3i2.323>.
- Lupiyoadi, R. (2014) *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. 3rd edn. Jakarta: Salemba Empat.
- MacInnis, D.J. and Folkes, V.S. (2010) 'The disciplinary status of consumer behavior: A sociology of science perspective on key controversies', *Journal of Consumer Research*, 36(6), pp. 899–914. Available at: <https://doi.org/10.1086/644610>.
- Mackinnon, D.P., Warsi, G. and Dwyer, J.H. (1995) 'Multivariate Behavioral A Simulation Study of Mediated Effect Measures', *Multivariate Behavioral Research*, 30(1), pp. 41–62. Available at: <https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3001>.
- Madjukie, R. and Harjati, L. (2018) 'Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Zalora Indonesia Di Jakarta', *Jurnal Manajemen*, 7(2), pp. 124–137.
- Mahanani, E. and Alam, I.K. (2022) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat', *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 19(01), pp. 11–21. Available at: <https://doi.org/10.36406/jam.v19i01.550>.
- Maharani Purnama, P. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), p. 140. Available at: <https://doi.org/10.32502/jimn.v7i2.1564>.
- Marpaung, B. and Mekaniwati, A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian', *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), pp. 29–38. Available at: <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.309>.
- Martoyo & Mahardika (2020) 'Pengaruh Harga, Produk, Distribusi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Coffee 19 Café (2020)', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), pp. 465–493.

Available at: <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1539>.

Maryati, D.E., Rezeki, S. and Melda (2022) 'Pengaruh Pemasaran Dan Pengetahuan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Jasa PT . Jaya Harapan Tour Medan', *Jurnal Stim Sukma Medan*, 1(1), pp. 601–1609.

Masitoh, M.R., Wibowo, H.A. and Ikhsan, K. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee', *Sains Manajemen*, 5(1), pp. 101–119. Available at: <https://doi.org/10.30656/sm.v5i1.1515>.

Maskur, M., Qomariah, N. and Nursaidah (2016) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)', *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, VI(2), pp. 212–221. Available at: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/361>.

Maulana, A.S. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI', *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), pp. 113–125.

McCarthy, E.J. and William D. Perreault, J. (1993) *Fundamentals of Marketing*. Pearson.

Meuter, M.L. *et al.* (2005) 'Choosing among alternative service delivery modes: An investigation of customer trial of self-service technologies', *Journal of Marketing*, 69(2), pp. 61–83. Available at: <https://doi.org/10.1509/jmkg.69.2.61.60759>.

Mowen, J. C., & Minor, M. (2002) 'Perilaku Konsumen', *Jakarta : Erlangga*, p. 90. Available at: [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/13765/5/BAB II.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/13765/5/BAB%20II.pdf).

Mowen, John C dan Minor, M. (2012) *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

Muazidah, L., Rianto, S. and Prabasari, B. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Toko Pertanian UD. Digma Tani)', *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 20(2), pp. 148–159.

Mudfarikah, R. and Dwijayanti, R. (2022) 'Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat beli ulang', *Jurnal Manajemen*, 13(4), pp. 654–661. Available at: <https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i4.10161>.

Mursyid, G.M. (2018) *Pengaruh Promosi, Kualitas pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Pada Pelanggan Foto Studio 26 Surakarta)*, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Available at: <http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%0A>.

Murti, W. and Septiadi, F. (2018) 'Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen PT. Campina Es Krim Industri (Kantor Perwakilan Cakung)', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 06(2), pp. 29–43.

Mutmainnah, M. and Dimiyati, A. (2023) 'Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nuri Mart di Bekasi', *Journal on Education*, 5(4), pp. 12502–12511. Available at: <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2235>.

Muzaki, M.F., Mulyani, I.D. and Khojin, N. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan

Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Luang Waktu Coffee)', *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), pp. 44–57. Available at: <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.24>.

Napitupulu, F. (2019) 'Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa', *Kinerja*, 16(1), pp. 1–9.

Nasjum, M.R.P. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Atrakana Travel', *Kaos GL Dergisi*, 8(75), pp. 147–154. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798>
<https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002>
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049>
<http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391>
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>

Nia Karniawati dan Widiyana Apriati (2017) 'Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS) p-issn: 2549-0435 e-issn: 2549-1431', *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, 1, pp. 1–17.

Nooh, A.W. (2019) 'Peran Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rojer Dessert Sonder', *Jurnal EMBA*, 7(1), pp. 341–350.

Nora, L. and Alizzah, A.M. (2022) 'Peran Promosi Penjualan dalam Menentukan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan', *Sosio e-Kons*, 14(2), p. 188. Available at: <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v14i2.13058>.

Norhermaya, Y.A. and Soesanto, H. (2019) 'Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id)', *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), pp. 1–13.

Novianti, Endri and Darlius (2018) 'Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Mix : Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), pp. 136–150.

Nurazizah, D., Ambarwati, D. and Jatmiko, U. (2022) 'Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di UD. Indokey Kediri', *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(4), pp. 76–86.

Nurcahyo, A.A. (2019) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Toko E.R Collection Ponorogo', *Skripsi*, pp. 1–145.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019) 'Metodologi Penelitian Sosial.' Media Sahabat Cendekia.

Nurhayati and Murti, W.W. (2012) 'Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat Terhadap Produk Handphone', *Unimus*, 8(2), pp. 10–27. Available at: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

Nurhidayati and Yuliantari, K. (2018) 'Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Street Cabang Tebet', *Widya Cipta*, II(1), pp. 69–75. Available at: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/widyacipta/article/view/2918>.

Nurwulandari, A. and Maharani, S. (2021) '“PENGARUH HARGA, PRODUK, DISTRIBUSI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI KOPI COFFEE 19 CAFÉ (2020)”', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), pp. 465–93. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1539>.

- Nyonyie, R.A., Kalangi, J.A.F. and Tamengkel, L.F. (2019) 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3), p. 18. Available at: <https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25123.18-24>.
- O'Hern, M.S. and Rindfleisch, A. (2010) 'Customer co-creation: A typology and research agenda', *Review of Marketing Research*, 6(September), pp. 84–106. Available at: [https://doi.org/10.1108/S1548-6435\(2009\)0000006008](https://doi.org/10.1108/S1548-6435(2009)0000006008).
- Obradović, V., Kostić, S.C. and Mitrović, Z. (2016) 'Rethinking Project Management – Did We Miss Marketing Management?', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 226(October 2015), pp. 390–397. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.06.203>.
- Oktavian, B.Y. and Soliha, E. (2022) 'Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi Padacafe Dewan Kopi Pati)', *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), pp. 167–183.
- Oktaviani, G. (2019) 'Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa PT Gita Rifa Express (Studi Kasus Pengiriman Barang Daerah Batusangkar)', *Universitas Islam Riau*, pp. 1–91.
- Olivia, G.R. and Ngatno, N. (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Maybelline Di Semarang)', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), pp. 742–752. Available at: <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29773>.
- Palaniammal and Jayaraman, A.V. (2019) 'Review : Knowledge Management and its Conceptual Foundations Review : Knowledge Management and its Conceptual Foundations', *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(August), pp. 365–372.
- Paris, Y. *et al.* (2020) 'Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel the Effect of Price Perception on Customer Satisfaction With Travel Service Users', *Bongaya Journal of Research in Management*, 3, pp. 21–27.
- Permatasari, E. *et al.* (2022) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Ulang: Promosi, Harga Dan Produk (Literature Review Perilaku Konsumen)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), pp. 473–474. Available at: <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i5>.
- Poisson, D.C. (2018) 'The effectiveness of coupons on the restaurant consumers' purchase decision', *Journal of Foodservice Business Research*, 21(3), pp. 280–296. Available at: <https://doi.org/10.1080/15378020.2017.1399048>.
- Praestuti, C. (2020) 'Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mama-Mama Penjual Noken di Oyehe Kabupaten Nabire', *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 10(1), pp. 21–24.
- Pramesti, A. and Chasanah, U. (2021) 'PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI', 14(02), pp. 281–287.
- Pramudita, D.T. *et al.* (2022) 'Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Harga dan Kualitas Produk', *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), pp. 424–436.
- Prasetyo, A. (2012) 'Meningkatkan Kualitas Jasa Penerbangan Indonesia Pascainsiden Kecelakaan Pesawat Terbang', *Management Analysis Journal*, 1(2), pp. 1–8.

- Pratama, Y. *et al.* (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen', *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), pp. 56–68. Available at: <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>.
- Pratiwi, Maisarah and Maulana, A. (2021) 'NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MARCELLA MOSLEM GALLERY KARAWANG 1', 8(6), pp. 1696–1706.
- Pratiwi, M and Maulana, A. (2021) 'Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Marcella Moslem Gallery Karawang', *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(6), p. 6. Available at: <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/5320>.
- Prihatama, G.T., Masitoh, M.R. and Saputra, D.A.S. (2020) 'Pengaruh Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Saluyu Motor Cabang Kecamatan Bojong Kabupaten Pandeglang', *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 4(1), pp. 38–54. Available at: <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/JEV/article/view/3007>.
- Priyowibowo, E., Gusfriyanto, H. and Hadibrata, B. (2022) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (literature strategic marketing management)', *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), pp. 135–145. Available at: <https://greenpub.org/JIM/article/view/21>.
- Putri, L.H. (2016) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen Terhadap Produk Naget Delicy', *Performa*, 1(2), pp. 162–170.
- Ramadhany, A. and Supriyono, S. (2022) 'Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom)', *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), p. 199. Available at: <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.511>.
- Ratnasari, A. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Salon Cantik)', *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(1), pp. 3–26.
- Razak, I. (2019) 'Pengaruh Kualitas Produk terhadap', *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), pp. 7–8.
- Rivai, A.K., Suneni and Febrilia, I. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab', *Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), pp. 204–225.
- Rivaldy, B.F. (2020) *Pengaruh Strategi Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sco Bri Life Semarang)*. Available at: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/vadded/article/view/6936>.
- Riyani, D., Larashat, I. and Juhana, D. (2021) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), pp. 94–101. Available at: <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>.
- Ronsumbre, Y. and Telagawathi, N. (2022) 'Pengaruh Promosi dan E-Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Online di Shopee', *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), pp. 17–23.
- Rosanti, R.T. (2023) 'Dampak Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 5(2), pp. 145–151.

- Rotinsulu, E., Sumayku, S. and Sambul, S. (2015) 'Pengaruh Harga, Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Big Jay Family Karaoke', *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 2(029), p. 1302.
- Ruslim, T.S.. and Mukti, R. (2016) 'Identifikasi Kepuasan Konsumen Di tinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 2, Nomor 1, Maret 2016', 2, pp. 51–65.
- Rusmiati P. I. and Zulfikar, R. (2018) 'KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CAFÉ DEKATSU DI CIHAMPELAS CILILIN'.
- Safrizal, S. (2015) 'Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa', *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam*, 4(1), p. 196969.
- Said, A. and Nitasari, A. (2020) 'Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sport Station Kota Batu', *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 3(1), p. 106. Available at: <https://doi.org/10.47201/jamin.v3i1.68>.
- Salsyabila, S.R. and Fadilla, A. (2022) 'Pengaruh promosi penjualan dan e-service quality terhadap loyalitas pelanggan marketplace shopee', *Kinerja*, 18(4), pp. 563–571. Available at: <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10194>.
- Sambodo Rio Sasongko (2021) 'Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), pp. 104–114. Available at: <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.
- Santosa, D.G.W. and Mashyuni, I.A. (2021) 'Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar', *Widya Amrita*, 1(1), pp. 290–302. Available at: <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1176>.
- Santoso, J.B. (2019a) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen', *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), pp. 127–146. Available at: <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>.
- Santoso, J.B. (2019b) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen', *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), pp. 127–146. Available at: <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>.
- Saputri, R.S.D. (2019) 'Harga, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semarang, Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab', *Journal of Strategic Communication*, 10(1), pp. 316–327.
- Sari, N.L.P.D.A. and Mayasari, N.M.D.A. (2022) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar', *Prospek*, 4(1), pp. 108–115.
- Sari, Y.K. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Di RnB Grill Yogyakarta', *Skripsi*, pp. 59–67.
- Satrya Prabudi Tanjung (2017) 'Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Tahu Sumedang Renyah Tanjung Morawa', pp. 1–54.
- Satryawati, E. (2018) 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce', *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 4(1), pp. 36–52. Available at: <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>.

- Sayoga, P.O. and Suasana, I.G.A.K.G. (2022) 'Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(8), p. 1570. Available at: <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i08.p07>.
- Sentiana, S.S. (2018) 'Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Widya Cipta*, 2(2), pp. 247–254. Available at: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>.
- Setiawan, A. (2018) 'PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN PRODUK, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART RAWA JAYA KOTA PALEMBANG', *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), pp. 1–8.
- Setyawati, M.R., Rohaeni, N.W. and Woelandari, H. (2022) 'Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), pp. 2159–2166.
- Setyo, P.E. (2017) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks"', *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), pp. 755–764.
- Sholihah, M., Bodroastuti, T. and Rustian, L.A. (2022) 'Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Tempe', *Jurnal Ilmiah Aset*, 24(2), pp. 121–131. Available at: <https://doi.org/10.37470/1.24.2.206>.
- Sihombing, F.D.R. and Mardhiyah, A. (2023) 'Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood Di Kota Medan', *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1), pp. 68–82. Available at: <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i1.337>.
- Sintya, L.I., Lopian, S.L.H.V.J. and 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), pp. 1778–1787.
- Siregar, N., Elfikri, M. and Daulay, R.P. (2022) 'Pengaruh Lokasi, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan', *Sosek*, 3(1), pp. 1–9.
- Sitanggang, R.P. and Ratmono, D. (2019) 'PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI', 8(2013), pp. 1–15. Available at: <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i2>.
- Siti Zahroniya, Mohammad Yahya Arief2, Y.P. (2022) 'PENGARUH IKLAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK WARDAH MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh Situbondo)', *Prosiding Nasional*, pp. 262–270. Available at: <https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/view/2181%0Ahttps://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/download/2181/1436>.
- Soberman, D.A. and Xiang, Y. (2022) 'Designing the content of advertising in a differentiated market', *International Journal of Research in Marketing*, 39(1), pp. 190–211. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2021.06.005>.
- Solomon, M.R. (2020) *Consumer Behavior: Buying, Having, Being*.

- Srinivasan, S. and Hanssens, D. (2011) 'Marketing and Firm Value: Metrics, Methods, Findings, and Future Directions', *SSRN Electronic Journal* [Preprint], (October). Available at: <https://doi.org/10.2139/ssrn.1136332>.
- Stanton, W.J., Etzel, M.J. and Walker, B.J. (1994) *Fundamentals of marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Steinhoff, L. *et al.* (2019) 'Online relationship marketing', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 47(3), pp. 369–393. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11747-018-0621-6>.
- Sucihati, S. and Suhartini, S. (2022) 'Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang', *Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA*, 1(1), pp. 14–22. Available at: <https://doi.org/10.30656/jumpa.v1i1.4563>.
- Sugiyono (2017) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D'. Bandung : Alfabeta.
- Suhardi, Y. *et al.* (2022) 'Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), pp. 31–41. Available at: <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>.
- Sumarni and D., A.R. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Villa Amertha', *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1), pp. 57–71. Available at: <https://repo.undiksha.ac.id/id/eprint/5833>.
- Sunyoto, D. (2013) *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Supertini, N.P.S., Telagawati, N.L.W.S. and Yulianthini, N.N. (2020) 'Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja', *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), p. 61. Available at: <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>.
- Susanto, H. and Wiyono, R. (2021) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Mobil New Ayla Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Tri Mandiri Sejati Di Sampit)', *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan)*, 6(1), pp. 8–20.
- Sustiyatik, E. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 10(2), p. 175. Available at: <https://doi.org/10.30649/japk.v10i2.84>.
- Syahidin, S. and Adnan, A. (2022) 'Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon', *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), pp. 20–32. Available at: <https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>.
- Tjahjaningsih, E. (2013) 'Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)', *Media Ekonomi dan Manajemen*, 28(2).
- Triana Muriza, D. (2021) 'Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Ramayana Padang', *Horizon*, 1(2), pp. 294–304. Available at: <https://doi.org/10.22202/horizon.2021.v1i2.4800>.
- Triana Muriza, D., Utami, H.Y. and Stevani (2021) 'Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga,

- Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Ramayana Padang', *Horizon*, 1(2), pp. 294–304. Available at: <https://doi.org/10.22202/horizon.2021.v1i2.4800>.
- Trisnawati, E. and Subijanto (2023) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap kepuasan Pelanggan Toko Nordtime 39 Kinibalu', *JEBS (Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Sosial)*, 1(1), pp. 23–34.
- Trisno Musanto (2004) 'Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), p. pp.123-136. Available at: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16140>.
- Utari, P. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Gowata Sakti Motor', *Universitas negeri Makassar* [Preprint].
- Vargo, S.L. and Lusch, R.F. (2004) 'Evolving To A New Dominant Logic Of Markteing', *Journal of Marketing*, 68(1), pp. 1–17.
- Wahyuni, D. and Rofiah, C. (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), pp. 69–82. Available at: <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>.
- Wahyuningsih, S., Indriyatni, L. and Widodo, U. (2022) 'Pengaruh Lokasi, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Minuman Kekinian di Kota Semarang)', *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(2), pp. 142–150. Available at: <https://www.ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fokusemba/article/view/500>.
- Waterschoot, W. van and Bulte, C. van de (1992) 'The 4P Classification of the Marketing Mix Revisited', *Journal of Marketing*, 56(4), pp. 83–93.
- Wibowo, A.E. (2018) 'Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas', *Prosiding 2nd Business and economics conference in Utilizing of Modern Technology*, 1(2).
- Wicaksono, A.H. and Lestari, B. (2022) 'Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab', *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 8(2), pp. 277–282.
- Wichmann, J.R.K. *et al.* (2022) 'A global perspective on the marketing mix across time and space', *International Journal of Research in Marketing*, 39(2), pp. 502–521. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2021.09.001>.
- Wijayanti, A. (2004) *Teknik Dasar Pengolahan Data Kuantitatif*.
- Williianti (2020) *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Pengguna Smartphone Samsung Mahasiswa Stei Jakarta)*, *STIE*.
- Wulandari, E. (2018) 'Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Keripik Dangka Di Kabupaten Enrekang'.
- Wulansari, Y.M. and Widowati, M. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Yenita Konveksi di Kecamatan Gubug)', *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 5(1), pp. 106–120. Available at: <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1125>.
- Xie, C., Bagozzi, R.P. and Troye, S. V. (2008) 'Trying to prosume: Toward a theory of

consumers as co-creators of value’, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), pp. 109–122. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0060-2>.

Yamin, S. (2023) *Olah Data Statistik SmartPLS3, SmartPLS4, AMOS & Stata, Mudah & Aplikatif*. 3rd edn. Dewangga Energi Internasional.

Yanuar, M.M., Qomariah, N. and Santoso, B. (2017) ‘Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember’, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3(1), pp. 61–80.

Yosevina Purba, P. *et al.* (2021) ‘Pengaruh promosi, harga dan loyalitas pelanggan terhadap keputusan pembelian produk minyak gemuk di PT. Cipta Sarana Jaya Abadi’, *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 16(4), pp. 785–798. Available at: <https://doi.org/10.22437/jpe.v16i4.13077>.

Yudha, A.P. (2009) ‘Analisis faktor–faktor yang mempengaruhi minat pembelian ulang terhadap ponsel merek Nokia’, *Universitas Sebelas Maret* [Preprint].

Yulita, R. (2022) ‘Konsumen Pada Grand Hawaii Hotel Pekanbaru’, pp. 115–124.

Yusuf, H.F.I., Hudalil, A. and Mareta, R. (2022) ‘Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan La’ Diana Fashion Di Kramat Jati Jakarta Timur’, 8(2), pp. 215–228.

Zhu, D.H. *et al.* (2019) ‘Good discounts earn good reviews in return? Effects of price promotion on online restaurant reviews’, *International Journal of Hospitality Management*, 77(December 2017), pp. 178–186. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.028>.

