# DAFTAR PUSTAKA

Bahar, A., Sjaharudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. Makasar : *Jurnal Organisasi dan Manajemen, Vol. 3.*

<https://osf.io/preprints/inarxiv/tc2fe/>

Doli, M., & Arif, Y, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Adidaya Digital Printing Bandung. Bandung : *Jurnal Stieankop, Vol. 3, No. 1 Tahun 2020.*

<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/614>

Firdaus, H. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Go-Jek (Studi Kasus Pada Masyarakat Kel. Pahlawan Kota Palembang). Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.

<http://eprints.radenfatah.ac.id/989/>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponogoro.

<http://repo.unikadelasalle.ac.id/index.php?p=show_detail&id=13099>

Gunistiyo., Waskito, J., dkk. (2021). Indeks Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Penerbit SIM di Polres Brebes. Tegal : *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Vol. 23 No. 1 Tahun 2021*.

<http://repository.upstegal.ac.id/id/eprint/3041>

Halim, F., dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.

<https://id.id1lib.org/book/17583536/243456>

Hardani., dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu.

<https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Hardani+metode+penelitian+kualitatif+dan+kuantitatif&btnG=#d=gs_qabs&t=1649611435710&u=%23p%3DEtzE9CUvLkMJ>

Hilman, A, P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Lontar Media Digital Printing Semarang). Semarang : *Journal Of Social and Political, Hal: 1-8.*

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/17580>

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press. <https://id.id1lib.org/book/18641657/e29b29>

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011) *Pemasaran Jasa, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Jilid 2*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

Muslima., & Ernawati, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Percetakan Pena Karya Kota Bima. *Bima : Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI)*.

<http://www.jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpensi/article/view/308>

Novandy, I, M & Rastini, N, M. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Usaha Ekspedisi Tiki di Denpasar). *Bali : E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 1, Tahun 2018 Halaman 412-440*.

Nugraha, P, B. (2019). Pengaruh Brand Image Dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Promosi Online Sebagai Moderating Variabel Di Toko Basmalah Jember. Jember : Universitas Jember.

<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/97716>

Pakpahan, M. (2020). Strategi Meningkatkan Minat Beli Ulang Aptek terhadap Produk Obat PT. Novell Pharmaceutical Labs Medan. Medan : *Jurnal Ilmiah (Jumansi Stindo), Vol. 2, No. 2 Tahun 2020*.

<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/98316>

Pradana, D. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Penyelesaian Klaim Dengan Kepuasan Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Wahana Tata So Rasuna. Jakarta : Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti.

Priansa, D.J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Kontemporer*. Bandung : Alfabeta.

Rezki. M. L. AL-Saleh Siregar. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Santosa Digital Printing Kota Medan. Medan : Universitas Muhamadiyah Sumatra Utara Medan.

Rifa’i, K. (2015). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: IAIN Jember Press.

<https://id.id1lib.org/book/17401569/a870cb>

Rofiyanti, M, S., Zaini, K, O., dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong. *Bogor : Jurnal Manajemen*.

<https://jom.unpak.ac.id/index.php/ilmumanajemen/article/view/1439>

Sangadji, E, M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Pendekatan Praktis Disertasi* : Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta : Andi Offset.

Sartika, D. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk You C 1000 serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. Semarang : *JPEB, Vol. 2, No. 1 Tahun 2017 Hal: 10-21.*

<http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/jpeb/article/view/2231>

Selang, A.D, Christian. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Manado : Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 3, Tahun 2013, Halaman 71-80.*

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1374>

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&d. Bandung* : Alfabeta.

<https://id.id1lib.org/book/5686376/9d6534>

Suhartanto, D., dkk (2017). *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta : Andy.

Yuliawati, Y. (2016). Pengaruh Motivasi dan Sikap Terhadap Loyalitas Konsumen pada Studio Jonas Photo. Universitas Islam Nusantara : *Jurnal Strategic, Vol. 11, No. 20, Tahun 2016.*

<https://doi.org/10.17509/strategic.v16i2.7072>

Yuwono, H., & Yuwana, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang. *Surabaya : JEMI7.*

<http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/JEM17/article/view/1197>