

## DAFTAR PUSTAKA

- Artiza, D. D. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada PDAM Tirta Ratu Samban. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis*, 2 (2) : 146-155.
- Assauri, S. 2013. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Edisi 1. Jakarta: Rajawali Per.
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). Laju pertumbuhan penduduk. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NiMy/laju-pertumbuhan-penduduk.html>
- Data Indonesia. 2023, Maret 22. *Kinerja industri tekstil meningkat 9,34% pada 2023*. Data Indonesia. <https://dataindonesia.id/industri-perdagangan/detail/kinerja-industri-tekstil-meningkat-934-pada-2022>
- Erwin, & Tumpal, J. S. 2017. Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Business Management Journal*, 3(12).
- Fasa, M. I., & Suharto, S. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 53-62.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universita Diponegoro.
- Fraenkel, Jack. R., Norman, E., & Wallen. 2012. *How to Design and Evaluate Research in Education*. Edisi delapan. Boston: Pendidikan Tinggi McGraw-Hill.
- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cetakan kedua. Yogyakarta: CAPS.

- Hidayat, A. 2016. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik. Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Husain, H., & Madjid, H. 2017. Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Air Minum Kemasan Arindo Kota Kendari. *Jurnal Mega Aktiva*, 6, (1) : 39-47.
- Koloy, C., Silcyljoeva, M., & Djemly, W. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 10,(2) : 781–790.
- Kusdianto, I., & Tri, A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Jasa UD. Rajawali Transportasi di Gresik. *Journal of Sustainability Business Research*, 3, (1) : 3-9.
- Limakrisna, & Purba. (2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia*. Edisi Ke-3. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Lovelock, C., Dkk. 2015. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Mada, N. C. W., Ayu, R. P. D., & Sioaji, Y. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen PT. BRI TBK cabang gianyar. *Jurnal krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13, (2) 1-7.
- Mekel, V. R., Silcyljeova, M., & Jeffry L.A, T. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA*, 10, (3) 1285–1294.
- Mendrofa, C. P. 2021. Pengaruh kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Kendaraan Merek Honda di PT. Kencana Mulia Abadi Gunung Sitoli. *Jurnal EMBA*, 9, 1048–1061.
- Novianti, S. B. O., Maruta, I. G. N., & Mulyati, A. (2022). Pengaruh Harga, Atribut Produk dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Delvation Store di Surabaya. In *Seminar Nasional Hasil Skripsi* (Vol. 1, No. 01, pp. 186-190).
- Putri, U. D. 2021. Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Konsumen Belanja Secara Online di Lazada. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis (JMMIB)*, 2(2), 156-163.

- Prabowo, A. S. A., & Mahfudz. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Informasi Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepercayaan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 10, (5) : 1–15.
- Raharjo, K., & Suryono. 2015. *Diponegoro Journal Of Management*, Bekasi.
- Saputro, N. A., & Nur, L. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Federal International Finance Cabang Rungkut Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 10, (5) : 6-17.
- Sugiyono. 2011. Statistik untuk Penelitian. *Cetakan Kedua Belas*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Develoment/R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi tiga. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Vanessa, G. 2017. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Warganegara, T. L. P., & Devi, A. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Cabang Kotabumi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1, (2) : 26-33.
- Wibowo, K. A. L., & Agustina, M. Y. D. H. 2020. Pengaruh Kuaitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Ideo Photography di Semarang). *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan*, 3, (1) : 21-32.
- Wono, H. Y., Michelle, A., & Michael, I. R. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen CV. Saga Selaras Pratama*. *Channel Jurnal Komunikasi*, 8, (1) : 51-58.

- Wulandari, N., Mendri, N. K., & Suryani, E. (2017). Gambaran Pengetahuan tentang Merokok pada Orang Tua yang Memiliki Anak Perokok Usia 10-15 Tahun di Dusun Modinan Banyuraden Gamping Sleman. *Caring: Jurnal Keperawatan*, 6(2), 106-118.
- Zain, E. M., Asmirayanti, & Retno, D. W. 2021. Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Adelia Colection Kota Sorong. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 4, (1) : 3-8.