

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, F. F., & Widodo, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Restoran Aroma Kitchen Kota Padang. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 481-486. <https://ekonomis.unbari.ac.id/index.php/ojsekonomis/article/view/350>
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan KA lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(2), 1653–1664. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1323>
- Alfianti, E., & Kartikasari, W. (2023). Pengaruh Media Audio Visual terhadap Hasil Belajar pada Pembelajaran SBDP Siswa Kelas V SD INPRES 3/77 Data Kecamatan Mare Kabupaten Bone. *Jurnal PGSD Universitas Lamappapoleonro*, 1(2), 127–134. <https://doi.org/10.57093/jpgsdunipol.v1i2.19>
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café' Els Coffe di Padang. *Matua Jurnal*, 4(2), 215–226. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/571>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Ban, H.-J., & Kim, H.-S. (2019). Understanding customer experience and satisfaction through airline passengers' online review. *Sustainability*, 11(15), 4066. <https://doi.org/10.3390/su11154066>
- Chandra, Teddy., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Malang: CV IRDH. [https://id.scribd.com/document/636851611/Untitled?utm\\_source=chatgpt.com](https://id.scribd.com/document/636851611/Untitled?utm_source=chatgpt.com)
- CV. Tani Maju Bersama. (2024). Data Jumlah Kenaikan Suplai Singkong Pertahun.
- CV. Tani Maju Bersama. (2024). Data Penjualan Singkong Pertahun.

- Gujarati, D. N. (2010). *Basic Econometrics*. 5th ed. New York: McGraw-Hill. [Basic-Econometrics-5th-Ed-Gujarati-and-P.pdf](https://ucanapplym.s3.ap-south-1.amazonaws.com/Basic-Econometrics-5th-Ed-Gujarati-and-P.pdf) ([ucanapplym.s3.ap-south-1.amazonaws.com](https://ucanapplym.s3.ap-south-1.amazonaws.com/)).
- Hair, J. F. et al. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd Edition. Los Angeles: Sage Publications. [https://eli.johogo.com/Class/CCU/SEM/\\_A%20Primer%20on%20Partial%20Least%20Squares%20Structural%20Equation%20Modeling\\_Hair.pdf](https://eli.johogo.com/Class/CCU/SEM/_A%20Primer%20on%20Partial%20Least%20Squares%20Structural%20Equation%20Modeling_Hair.pdf).
- Herokholiqi, M. E., & Cahyana, A. S. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling (SEM)*. *Spektrum Industri*, 16(1), 101-110. <https://www.proquest.com/openview/5148771492135362e44967b9e4090d99/1?pq-origsite=gscholar&cbl=5340592>.
- Jenita, N. K. S., Astiti, N. P. Y., & Adhika, I. N. R. (2023). Pengaruh Job Description, Sistem Kerja dan Pelatihan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar. *EMAS: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1), 81–95. <https://doi.org/10.30388/emas.v4i1.6109>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ketigabelas, Jilid 1; B. Sabran, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. [https://library.uniq.edu.iq/storage/books/file/kotler\\_keller\\_-\\_marketing\\_management\\_14th\\_edition/1666787488kotler\\_keller\\_-\\_marketing\\_management\\_14th\\_edition.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://library.uniq.edu.iq/storage/books/file/kotler_keller_-_marketing_management_14th_edition/1666787488kotler_keller_-_marketing_management_14th_edition.pdf?utm_source=chatgpt.com).
- Nopellin, F., Octobery, R., & Rakhmawati, D. (2024). Pengaruh Kualitas, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Itah Tangkiling. *Edunomics Journal*, 5(2), 178–183. <https://ejournal.upr.ac.id/index.php/edu/article/view/14671>.
- Nyonyie, R. A., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 18–24. <https://doi.org/10.35797/jab.v9.i3.18-24>.

Parasuraman, A. dkk. (2008) “A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol. 64. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>.

Philip Kotler & Gary Armstrong. (2020). Principles of Marketing: 17th Edition. Harlow: Pearson Education Limited. [https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/ODIjY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZINWFhZmY2MGE5MDc0ZDVmYw==.pdf](https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ODIjY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZINWFhZmY2MGE5MDc0ZDVmYw==.pdf).

Prasmono, A. S. P., & Ahdika, A. (2023). Analisis Regresi Berganda pada Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Fisik Preservasi Jalan dan Jembatan di Provinsi Sumatera Selatan. *Emerging Statistics and Data Science Journal*, 1(1), 47–56. <https://doi.org/10.20885/esds.vol1.iss.1.art6>.

Ritonga, H. M., Pane, D. N., Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan. *JUMANT*, 12(2), 30-44, <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/1057>.

Shrestha, P. M. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Management Dynamics*, 24(2), 71–80. <https://doi.org/10.3126/md.v24i2.50041>.

Sudaryanto, C. W., & Tri Astuti, S. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan (ABANKIRENK Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 49-58. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17520>

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. <https://id.scribd.com/document/671612229/Sugiyono-2013Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-dan-R-D-1>.

Sulistiyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 4(8), 2318–2332. <https://media.neliti.com/media/publications/250437-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep-ffc2ebd9.pdf>.

Syahrani, dkk. (2022). Analisis kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, 18(1), 95–104.

<https://doi.org/10.30872/jinv.v18i1.10519>

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*.

Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2022). Analisis Pengaruh Experiential

Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus pada Gojek di Surabaya. *RESLAJ: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 101–112. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i1.1262>

Wardhana, I. K. & Al Hasin. (2024). Pengaruh Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee on The Bus di Yogyakarta (PO Rejeki Transport). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(6), 1-11, <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/30305>.

Wibowo, K., & Agustini, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Ideo Photography di Semarang). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (JEMAP)*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i1.2473>.