

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, A.-M. F., & Mulyono, J. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan “Menantea Café” Teluk Jambe Karawang. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 227–243.
- Aprileny, I., Rochim, A., Emarawati, J. A., & others. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77.
- Arif, M. R. (2023). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Layanan Kapal Penyeberangan Angkutan Penumpang Kapal Eksekutif dan Kapal Reguler di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Lampung*. Universitas Lampung.
- Asrori, I. (2020). Strategi Penentuan Harga Pada Rumah Makan. *Fokus: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 18(1).
- Basuki, B. (2022). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 5443–5457.
- Desmaryani, S. (2018). *Wirausaha dan Daya Saing*. Deepublish.
- Diana, A., & Tjiptono, F. (2016). Pemasaran: Esensi dan Aplikasi. In *Andi Offset*. Yogyakarta.
- Gea, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi (studi kasus pada Caritas Market Gunungsitoli). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit .
- GINTING, L. Y. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Mahasiswa STEI pengguna Gojek)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Hamel, G., Prahalad, C. K., & Maulana, A. (1995). *Kompetisi masa depan*. Binarupa Aksara.
- Harahap, A., Harahap, H. S., Andrianto, R., & Harahap, A. (2024). Socialization of

- the Goals and Functions of Islamic Religious Education in Labuhanbatu Regency South. *International Journal Of Community Service*, 4(1), 9–13.
- Hurriyati, R. (2005). Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen. *Bandung: Alfabeta*, 129, 29.
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian bisnis dan manajemen menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan SmartPLS 3.0. *Universitas Brawijaya*, 1, 1–19.
- Indrawan, D., Rahmawati, G., Oktaviana, I., & Ismiati, S. (2022). Model Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan: Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 240–253.
- Jubhari, W. A. (2024). *Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen Melalui Variabel Sosioekonomi Dan Budaya, Experiential Marketing, Service Innovation, Dan Kepuasan Pasien Terhadap Repurchase Intention Di Rskd Ibu Dan Anak Siti Fatimah Makassar= Effect Analysis Of Consumer Behaviour Through Socioeconomic And Cultural Variables, Experiential Marketing, Service Innovation, And Patient Satisfaction On Repurchase Intention In Siti Fatimah Mother And Child Regional Hospital Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing sixteenth edition*. pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G., Ang, S. H., Leong, S. M., Tan, C. T., & YAU, O. (2008). *Principles of marketing: An global perspective*.
- Kotler, P. dan G. A. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi. 12, Terjemahan: Bob Sabran, M.M.*. Erlangga.
- Kotler, P. dan G. A. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran (13th ed.)*. Erlangga.
- Kotler, P. dan K., & Lane, K. (2019). Manajemen Pemasaran, Terjemah: Benyamin Molan. In *Edisi (Vol. 13)*. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, New Jersey: Pearson Pretice Hall*. Inc.
- Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing, eBook, Global Edition: Principles of Marketing*. Pearson Higher Ed.
- Kristanto, A. H., & Hidayat, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal-Madura. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 14(1), 17–28.

- Kumar, R., Halim, E. H., & Kornita, S. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Balai Standardisasi Dan Pelayanan Jasa Industri Padang. *JURNAL ECONOMICA: Media Komunikasi ISEI Riau*, 11(1), 170–177.
- Kusuma, A. Y., & Chamariyah, C. (2023). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Yang Dimediasi Oleh Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Minimarket Indomaret Wilayah Sampang). *Jurnal Manajerial Bisnis*, 6(2), 84–94.
- Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. *Jakarta: Penerbit Salemba Empat*, 525.
- Manunggal, D. R., Widyawati, N., Prastyorini, J., & Arisanti, D. (2024). Pengaruh Service Quality, Corporate Image, dan Trust Terhadap Customer Satisfaction pada PT Andalan Pacific Samudra. *Jutranis*, 1(1).
- Marrus, K. (2002). *Stephanie*. Desain Penelitian Manajemen Strategic. Jakarta: Rajawali Press.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2013). Perilaku organisasi: Manajemen sumber daya manusia dan organisasi. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Murtiningsih, E., Susanti, R., Susanti, R., Indriastuti, D. R., & Indriastuti, D. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *J. Ekon. Dan Kewirausahaan*, 20(1), 74–95.
- Prastyorini, J., & Fandiyo, A. A. (2019). Citra Perusahaan dan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Gresik. *Jurnal Baruna Horizon*, 2(1), 11–21.
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 49–62.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing. Hal 118.
- Purwaningrum, C., Ardiansyah, R., & Rahmi, W. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Konsumsi Produk Nutrisari. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(2), 276–291.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional

- dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109–130.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801–1812.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM). *Yogyakarta: Andi*.
- Satria, A. A. (2017). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada perusahaan A-36. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 45–53.
- Septianingrum, F., Damayanti, D., & Maryani, M. (2022). *Pengaruh Beban Pajak Kini , Beban Pajak Tangguhan dan Aset Pajak Tangguhan terhadap Manajemen Laba (The Effect of Current Tax Expense , Deffered Tax Expense and Deffered Tax Asset on Earnings Management)*. 2(1), 1–13.
- Sherina, D. B. S. M. (2022). Evaluasi Pengangkutan Kendaraan di Atas Kapal Penyeberangan Pada Lintasan Batulicin – Garongkong Provinsi Kalimantan Selatan. *Prosiding Seminar Nasional Politeknik Transportasi Sungai, Danau Dan Penyeberangan*.
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan mie gacoan di bekasi timur. *Jurnal Economina*, 2(2), 692–708.
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297–318.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian bisnis*. Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. (2009). *Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. *Cet. Vii*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran`* (Cetakan 1). CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Tjiptono, F. (2013). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi pemasaran edisi 3. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Tjiptono, & Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran*. ANDI.
- Triatmodjo, B. (2010). Perencanaan pelabuhan. *Yogyakarta: Beta Offset*.
- Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023). Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 101–112.
- Umam, K., & Sutanto, H. (2013). Pasar Modal Syariah. *Bandung: Pustaka Setia*.
- Widyawati, N., Merciana, D., & Kalangi, M. H. E. (2020). Moda Transportasi Darat Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kelancaran Arus Container Di Depo. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 230–241.
- Wiguna, M. A., & Padmantyo, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2), 379–394.
- Winton, K., Sukrin, S., Aswira, R., & Haryanto, A. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Baubau. *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi Bisnis*, 7(2), 121–133.
- Zaufariyanto, A. M., Soeliha, S., & Praja, Y. (2023). Pengaruh Perceived Value dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi pada Toko Jakarta Cloth Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(11), 2517–2534.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.