

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A., Rahman, F., & Santoso, B. (2021). Pengaruh loyalitas konsumen terhadap keberlangsungan bisnis. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 123-135.
- Andreani, A., Taniaji, T., & Puspitasari, D. (2012). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- ARDIYANSYAH, M. A. M. PENGARUH SERTIFIKASI HALAL, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GERAJES KRIM MIXUE
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Scopindo Media Pustaka
- Brabo, N. A., Iswanti, H., & Pratiwi, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan pengalaman konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(1), 600–612. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i1.11252>
- Brabo, R., Iswanti, L., & Pratiwi, S. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan pengalaman konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(2), 45–60.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto, A., & Setyobudi, R. (2021). *Kepuasan konsumen: Teori dan penerapan dalam pemasaran modern*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Gaman, P., & Sherrington, K. B. (1994). *Ilmu pangan: Pengantar untuk industri makanan*. Jakarta: UI Press.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2021). The impact of service quality, customer satisfaction and loyalty programs on customer loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(1), 1-20
- Hidayat, R., & Santoso, A. (2020). *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan Islam*, 6(3), 200-215

- KAMALUDIN, Kamaludin. Analisis Strategi Pemasaran Bagi Pelaku Usaha Mikro Di Era Revolusi Industri 4.0. *Edueksos Jurnal Pendidikan Sosial & Ekonomi*, 2021, 10.1
- KAMALUDIN, Kamaludin. Analisis Strategi Pemasaran Bagi Pelaku Usaha Mikro Di Era Revolusi Industri 4.0. *Edueksos Jurnal Pendidikan Sosial & Ekonomi*, 2021, 10.1
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Principles of Marketing* (18th ed.). New York: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). New York: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lupyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Monica, & Arianto. (2024). Sinergi kualitas produksi dan pelayanan dalam membangun loyalitas konsumen pada industri pangan tradisional. *Jurnal Pangan dan Bisnis*, 17(2), 22–40.
- Monica, R., & Arianto, D. (2024). *Pengaruh kualitas produksi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen*. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 12(1), 22–38.
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U., & Nurfadillah. (2022). The effect of product quality, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Nurfitriana, N., Surachman, S., & Hussein, M. (2020). Peran komitmen pelanggan dalam membangun loyalitas pelanggan. *Jurnal Pemasaran dan Konsumen*, 62, 12-20.
- Nurul Fitrianis Naini, F., Fajrianti, & Lestari, D. (2022). *The effect of product quality, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty*. *Jurnal Ilmu Pangan dan Gizi*, 14(1), 12–25.
- Pratiwi, A., & Nugroho, S. (2022). *Jurnal Manajemen Usaha Kecil*, 15(1), 45-58.
- Putra, A. F. A., Hermani, A., & Widayanto. (2022). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/35331>

- Putra, H., Hermani, & Widayanto, A. (2022). *Pengaruh kualitas produksi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 9(3), 33–47.
- RACHMAN, Osama Chendy, et al. Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economic Reviews Journal*, 2025, 4.2: 525–533-525–533.
- Rahman, M. S., & Islam, M. S. (2022). Effect of product quality and service quality on customer satisfaction and loyalty: Evidence from the food industry. *Journal of Food Products Marketing*, 28(3), 215-234. <https://doi.org/10.1080/10454446.2021.1901234>
- Setyawati, R., et al. (2021). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2), 123-140.
- Subagyo. (2020). *Kualitas pelayanan dan perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2023) untuk adaptasi lokal; Pratiwi & Rahman (2022) dan Sari & Wijaya (2023) untuk studi kualitatif konsumen.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi terbaru). Penerbit Alfabeta.
- Sulibhavi, S., & Shivashankar, S. (2017). Loyalitas pelanggan: Tinjauan literatur. *Jurnal Internasional Manajemen dan Ilmu Sosial*, 6(1), 1-7.
- Suratriadi, & Sartika, N. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Shopee*. Jurnal E-Commerce dan Pemasaran Digital, 2(1), 50–63.
- Suratriadi, P., & Sartika, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Shopee. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5), 1–15. <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/EKOMA/article/view/3948>
- T. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di perbankan ritel. *Penelitian Ekonomi-Ekonomika*, 31(1), 1234-1247.
- Tjiptono, F. (2022). *Manajemen Pemasaran: Strategi dan Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wacana Media.
- Wati, T. Y. (2022). *STRATEGI PELAYANAN PRIMA GUNA MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN ANGGOTA PREMIERE KOPERASI KARTIKADAYA MANDIRI DATESEMEN MARKAS BESAR ANGKATAN*

DARAT (DENMABESAD) (Doctoral dissertation, Politeknik STIA LAN Jakarta)

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

