

DAFTAR PUSTAKA

- Ani, I., & Jatmiko, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2), 165–182. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>
- Christianto, E. (2021). Bab iii metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 27–39. [http://repository.stei.ac.id/5748/4/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/5748/4/BAB%20III.pdf)
- Dan, P. K., & Bahrudin, M. (n.d.). *LOYALITAS PELANGGAN*.
- Dharma, R. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. padang tour wisata pulau padang*. 6(2), 349–359.
- S. Putri, A. Widarko, S. Asiyah. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *Jurnal Riset Manajemen*, 10(9), 24–45.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, cv.
- G. apris ia, R. Mayliza. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care di Kota Padang. *Jurnal OSF Preprints*, 1(1), 1–13.
- Ghozali. (2018). Pengaruh Harga Transfer dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Penghindaran Pajak. *Akuntansi*, 2(1), 15–22. <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html>
- Mail Hillian Batin. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Mufarikuddin, A., & Surianto, M. A. (2022). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. POS Indonesia Surabaya 60000. *Jurnal Ekonomika* 45, 10(1), 118–123.
- Nada, F., Ramadhayanti, A., & Masahere, U. (2023). Pengaruh Content Marketing dan Live Shopping Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion pada Pengguna Tiktok Shop. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, 1(September 2021), 9–16.
- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>





- Nur Afiah, L., & Prabowo, B. (2022). Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee di Masa Pandemi. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 709–725. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i3.1727>
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). Pengaruh kualitas Pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Saung Manglid. P - ISSN : 2503-4413 E - ISSN : 2654-5837, Hal 1 - 5. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2 September 2019, 6(2), 1–5.
- Permatasari, A. Y. (2023). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1-64. *Gastronomia Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5-24.
- Putri, S. Z. E., Widarko, A., & Asiyah, S. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening(Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *E –Jurnal Riset Manajemen*, 10(9), 24–45.
- Rahayu, S., & Harsono, M. (2023). Loyalitas Konsumen : Konseptualisasi, Anteseden dan Konsekuensi. *Jesya*, 6(2), 1581–1594. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1196>
- Sembiring, I. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.
- Setyaningsih, F. (2021). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Pelanggan Pada Lembaga Rafi Bimbel Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 221–230. <https://doi.org/10.31000/jmb.v10i1.4233>
- Sitorus, S. A. (2023). Journal Business and Management. *Journal Business and Management*, 1(1), 11–23.
- Sunaryo, S., Syafii, I., & Prameswari, M. D. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Relationship Quality Pada Repurchase Intention Produk Skincare Garnier Melalui Service Quality. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.103>
- Taliupan, R. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 1940–1949. <https://jonedu.org/index.php/joe/article/view/2841/2417>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi; Yogyakarta.



- Wita Nensa, S. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Pada Situs Belanja Online Lazada Di Batam*. 1–71. [http://repository.upbatam.ac.id/974/1/cover s.d bab III.pdf](http://repository.upbatam.ac.id/974/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf)
- W. Ria Murhadi, E. Cahaya Reski. (2022). Pengaruh E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan, Word of Mouth, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Tiktokshop (Studi Pada Pelanggan Tiktokshop). *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 16(2), 229-240
- Yuningsih, E. L., Siboro, P., & Yokana, R. T. (2023). Pengaruh promotion, store atmosphere, dan service quality terhadap customersatisfaction dimediasi oleh purchase decision. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(1), 152–162.