

DAFTAR PUSTAKA

- Aprileny, I., & Emarawati, J. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(02), 237–254. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i02.246>
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Chao, S.-L., Yu, M.-M., & Sun, Y.-H. (2023). Ascertaining the Effects of Service Quality on Customer Loyalty in the Context of Ocean Freight Forwarders: an Integration of Structural Equation Modelling and Network Data Envelopment Analysis. *Research in Transportation Business & Management*, 47, 100955. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2023.100955>
- Darwin, M., & Umam, K. (2020). Indirect Effect Analysis on Structural Equation Modeling.
- Dewi, K. A. N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1).
- Dewi, & Sudaryanto, A. (2020). *Validitas dan Reliabilitas kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah*.
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia Airlines: A PLS-SEM Approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (studi kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency no. R-7 Lumajang). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2). <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares (PLS): Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Diponegoro University Press.
- Ghozali, I. (2016). *Model Persamaan Stutural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ginting, D. B. (2009). Stuctural Equation Modelling (SEM). *Media Informatika*, 8(3).
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Hamidy, F. (2017). Evaluasi Efikasi dan Kontrol Locus Pengguna Teknologi Sistem Basis Data Akuntansi. *Jurnal Teknoinfo*, 11(2), 38-47.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarsito, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 522–535. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>
- Kotler. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak Dari Tradisional ke Digital*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mahanani, E., & Alam, I. K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(01), 11–21. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i01.550>
- Muanley, Y. Y., Son, A. L., Mada, G. S., & Dethan, N. K. F. (2022). Analisis Sensitivitas Dalam Metode Analytic Hierarchy Process dan Pengaruhnya Terhadap Urutan Prioritas Pada Pemilihan Smartphone Android. *VARIANSI: Journal of Statistics and Its Application on Teaching and Research*, 4(3), 173–190. <https://doi.org/10.35580/variensiunm32>
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2022). *Konsep Dasar Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS* (D. A. Putri, Ed.). Pascal Books.
- Nawang Sari, A. Y. (2011). *Structural Equation Modelling Pada Perhitungan Indeks Kepuasan dengan Menggunakan AMOS*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Norzelan, N. F., Ishak, S. Z., Haron, S., Shariff, S. S. R., & Yaacob, T. Z. (2022). Impact of COVID-19 Pandemic on Customer Satisfaction and Loyalty Index for Public Transport. *Civil Engineering and Architecture*, 10(1), 356–365. <https://doi.org/10.13189/cea.2022.100130>
- Nugraha, D. H. (2020). Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek. *Jurnal Imiah Psikologi*, 8(3), 428–440. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo>
- Nurmala, A. C. W., & Thamrin, H. M. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Ekspedisi PT Putra Kalistail Banyuwangi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelanggan. *Journal of Economics, Assets, and Evaluation*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.47134/jeeae.v1i1.24>
- Pering, A. (2020). Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (SEM) Smart-Pls 3.0. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(2), 28–48. <https://doi.org/10.47532/jis.v3i2.177>

- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah BJB Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Rahayu, E., & Cahyadi, B. (2020). Analisa Tingkat Kebisingan Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Menggunakan Metode SEM dan FMEA di PT Rotary Electrical Machine Service. *Jurnal Rekayasa Dan Optimasi Sistem Industri*, 1(2), 51–58.
- Rahmatuloh, M., & Revanda, M. R. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Pada PT Haluan Indah Transporindo Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(1).
- Rini, S. D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>
- Sahir. (2022). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati, Ed.). KBM Indonesia.
- Salam, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Ekspres Cabang Delima Perspekti Ekonomi Syariah*.
- Sari, N. N., Utami, S., & Bambang, R. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 20. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.413>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modelling. In *Handbook of Market Research* (pp. 587–632). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15
- Setiawan, M. A. W., & Puspitadewi, N. W. S. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT “X” Cabang Pamolokan Sumenep. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(4).
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Impact of Service Quality on Consumer Loyalty. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>

- Venessa, I., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei pada mahasiswa program studi administrasi bisnis fakultas ilmu administrasi Universitas Brawijaya Malang tahun angkatan 2013/2014 dan 2014/2015 pengguna kartu pra-bayar simpati). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol, 51(1).
- Wahyuni, H. C., & Sulistiyowati, W. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Servqual. *Journal of Engineering and Management Industial System*, 3(1).
<https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2015.003.01.1>
- Widyasari, R., & Mutiarani. (2017). Penggunaan Metode Structural Equation Modelling Untuk Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Belajar Mahasiswa FIP UMJ. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(2).
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923–926.