

## DAFTAR PUSTAKA

- Akakip, F. E. D., Heny. A. dan Ichsan M. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Luwak. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, Vol 09, No. 1.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas ka lokal bandung raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 5(1), 1124–1135.
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Effect of Service Quality, Product Quality and Price on Consumer Satisfaction). *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01 (01), 1–14.
- Badan Pusat Statistik. 2021. *Statistik Kopi di Indonesia Tahun 2020*. <https://www.bps.go.id/publication/2021> (24 November 2022).
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. 2016. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Caroletta, Karina., Efan Elpanso. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BTN Syariah yang Dimoderasi Oleh Variabel Kepuasan. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 7, (24-32).
- Harwina, Yulia. 2022. Pengaruh Citra Merk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Sari Roti pada PT Nippon Indosari Corpindo Pekanbaru. *Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, Vol 13 No. 2.
- Harto, Rudi Kusdi., Sl Triyaningsih dan Retno Susanti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suku Bunga Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur di Kebakkramat). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 2* 294
- Haryani, S., & Sirajuddin. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pembelian Sepeda Motor Pada Cv. Sulteng Motor Palu*. 6, 146–152.
- Ibrahim, M., dan Thawil S, M. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *ejournal-feuniat*. Vol.4 No.1 Hal.175-182.
- Inawati, Y., Fitria, D., Kesuma, M., Pradani, Y. S., Mustofa, M. T. L., & Al Umar, A. U. A. (2021). Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.53625/juremi.v1i1.64>
- Ismadi, F. H. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan *Switching Cost* sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol. 20 No. 2.

- Irwanto, T. dan Ida Ayu Made Er M. G. 2020. Hubungan dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan pada PT. Utama Tour dan Travel Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 3(1).
- Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia. 2021. Data Jumlah UMKM di Indonesia [https://satudata.kemenkopukm.go.id/kumkm\\_dashboard/](https://satudata.kemenkopukm.go.id/kumkm_dashboard/) (24 November 2022).
- Kumalaningrum, F., Widajanti, E. & Sutarno. 2016. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi & Kewirausahaan*, Vol 16 No 2 Hal 226-233.
- Likumahwa, F. M. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi. *Institu Sains dan Teknologi Indonesia Manokwari*.
- Lismawati dan MF Arrozi. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh *Trust* dan *Switching Barrier* pada Pengguna Kartu Telkomsel Simpati. *ICA Ekonomi*, Vol. 1 No. 2.
- Maghfiroh, Umi. 2023. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Dalam Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi Amarnya (Studi Pada Nasabah Koperasi Amarnya Cabang Mojopacet Mojokerto). *Undergraduate Thesis*, STIE PGRI Dewantara Jombang.
- Margiati, Inna., Eny Setyariningsih, Rika Dwi Harsasi. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jetis Mojokerto)*. Universitas Islam Majapahit Mojokerto.
- Martin, D., & Hamali, A. Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Adidaya Digital Printing Bandung*. 3(1). <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>
- Novitasari, Asmarinda. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Hotel Tanjung Surabaya Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating*. Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35—39>
- Pagala, Izharuddin. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Lakidende. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 5 No. 1.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Keupasan Terhadap Loyalitas (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi)*.
- Putra, D. E., Bakkareng dan Rice H. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Axana Hotel Padang. *Jurnal Matua*, Vol. 1, No. 1, Hal 61-72.

- Putra, I Kadek A. M., I gusti Ayu Wimba dan Putu Herny S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, Vol. 1 No. 4.
- Rahayu, S., & Harsono, M. (2023). Loyalitas Konsumen: Konseptualisasi Antecedent dan Konsekuensi. *JESYA, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(2). <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1169>
- Rofiah, C. dan Dwi Wahyuni. 2017. Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, Vol. 12 No. 1.
- Sabatini, G. D., Willem J. F. A. T. dan Sjendry S. R. L. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 11 No.1.
- Safitri, Diyah dan Ahmad Nurkhin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8 (2), 501-515.
- 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.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Tahuman, Zainuddin, 2016. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4 No. 3.
- Trenggonowati, D. L., & Kulsum, K. (2018). Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon. *Journal Industrial Services*, 4(1), 48–56. <https://doi.org/10.36055/jiss.v4i1.4088>
- Widayatma, C. P., & Lestari, S. P. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Serat Acitya*, 7(3), 25.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdanyah, A. D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening ((Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2 (1), 87–110.