

DAFTAR PUSTAKA

- Paniroi, H. F., Dewi, E. H. K., Angelica, G. N., Pratama, W. U., Ismayanti, S., & Setyaningrum, R. P. (2025). *Pengaruh pelayanan prima dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dimediasi kepercayaan pelanggan pada Toko Ritel Erafone Bosih Raya. Assets Journal: Management, Administration, Economics, and Accounting*, 3(1), 19–23.
- Sholikhah, A.F., Hadita. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur. Journal: Economina. Vol 2. No 2.*
- Hermiati, N. F., Rimadhani, A. N., Bintarti, S., & Daspar. (2022). *The effect of promotion and brand awareness on customer satisfaction and customer loyalty in e-commerce Shopee. Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 2239–2245.
- Anwar, S., Marlius, D., Yani, S.P. (2025). *Kepuasan Konsumen dilihat dari Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan. Economics and Digital Business Review. Vol. 7 Issue 1, Page 291-306.*
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. D. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dimediasi kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Air Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 729–742.
- Sihombing, M., Sari, D. K., & Games, D. (2023). *Analisis service quality dan customer perceived value terhadap customer satisfaction melalui customer trust sebagai variabel mediasi. Journal Publicuho*, 6(4), 1301–1310.

- Hasanah, F., Dzurriyatus, S.M., Mu'alimin. (2025). Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen: Sebuah Literature Review Sistematis terhadap Faktor Penentu dan Hubungannya dalam Konteks Pemasaran Modern. Vol. 2 No 4.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods for Bussines: A Skill-Building Approach* (8th ed.). Wiley.
- Taherdoost, H. (2019). *What Is The Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design?* *Internasional Journal of Academic Research in Management*, 8(1), 1-10
- Nainggolan, B., & Sinaga, E. M. (2022). *Mediating role of customer trust in the relationship between promotion on customer satisfaction. Frontiers in Business and Economics*, 1(2), 79–85.
- Nabila, R. A., & Rahmi, P. P. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(11).
- Muadz, & Rahayu, A. L. P. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada Sekolah Dasar Islam Terpadu di Kota Depok, Jawa Barat). INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(6), 9674–9686.
- Putri, K. A. S., Vania, A., & Fikriah, N. L. (2020). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi pada UKM Kharisma Sejahtera. Journal Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR)*, 1(2), 140–152.

- Adi, A., Syaifullah, M., Sari, N. P., Hartono, B., Prasetyo, A., Wibowo, E., & Supriyadi. (2022). *Manajemen pemasaran*. CV. Media Sains Indonesia.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survei pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Welia, A. N., & Turay, T. (2025). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Oleh-Oleh Christine Hakim Kota Padang. Journal of Business Economics and Management*, 2(1), 1736–1746.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). *Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas promosi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 7(2), 56–64.