

DAFTAR PUSTAKA

- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4)*. Jurnal STEI Ekonomi (JEMI), Vol. 31 No. 2, Hal. 60–76.
- Artyanto, C. I., & Sudrartono, T. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan pada Laundry Sekha Clean Cianjur*. Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi, Vol. 8 No. 2, Hal. 217–229. <https://doi.org/10.23969/oikos.v8i2> Diunduh pada 17 Juli 2025.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). *Pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan mobile banking syariah*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, 19(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158> Diunduh pada 10 September 2025.
- Atmaja, K. V. W., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, 10(1), 12-23. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039> Diunduh pada 10 September 2025.
- Barus, A. C. B., & Nisa, P. C. (2025). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 11(5.D), 46–65. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10454> Diunduh pada 25 Juli 2025.
- BeritaSatu. (2025, Agustus 3). *Industri laundry serap 34.000 tenaga kerja*. <https://www.beritasatu.com/ekonomi/2916919/industri-laundry-serap-34000-tenaga-kerja>
- Caesarini, N. L. E. A., Ariasih, M. P., & Heryanda, K. K. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga pada Segmen BPU (Bukan Penerima Upah) terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Singaraja*. Bisma: Jurnal Manajemen, 10(3), 889-898. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/92603> Diunduh pada 11 September 2025.
- Cahyani, P. M., & Telagawathi, N. L. W. S. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BRI Mobile Banking*. Bisma: Jurnal Manajemen, 10(2), 459-468. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/81327> Diunduh pada 11 September 2025.

- Cornelia, E. S., Hidayat, K., & Sugiono. (2008). *Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(2), 92–103.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). *Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments*. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Di Kabupaten Buleleng*. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 160-173. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.53576> Diunduh pada 10 September 2025.
- Dewi, N. M. H., & Abiyoga, A. V. S. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel Intervening*. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(2), 412–425.
- Dhyasa, K. I. D. C., & Heryanda, K. K. (2023). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata*. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2), 514-522. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.59168> Diunduh pada 11 September 2025.
- Dwikasandi, R. (2019). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi kasus pada Homer Laundry di Yogyakarta)* [Skripsi, Universitas di Yogyakarta].
- Editor Indonesia. (2025, 25 Agustus). *Bisnis laundry makin kinclong, Kementerian UMKM: sudah serap D 34 34 ribu pekerja*. Editor Indonesia. <https://editorindonesia.com/bisnis-laundry-makin-kinclong-serap-34-ribu-pekerja/>
- Firmansyah, & Oktaviyani, H. (2023). *Analisis kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada CV. Indah Laundry Palembang*. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 5(2), 896–903. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.6861> Diunduh pada 26 September 2025.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). *The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings*. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2017). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.)*. Thousand Oaks: Sage.
- Indarjo, Y. (2011). *Peranan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen*. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 8(1), 11–19.
- Ismayanti, K. K., Suarmanayasa, I. N., & Meitriana, M. A. (2025). *Customer satisfaction and local economic strength: Evidence from Village Credit Institution (LPD) in Banyuning Traditional Village, Buleleng*. *International Journal of Economics Development Research*, 6(3), 1252–1262. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v6i3.7852> Diunduh pada 11 September 2025.
- Janita, I., et al. (2014). *The effect of service quality on customer loyalty*. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 112–123.
- Jayanti, N. W. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Trianasari, T. (2023). *The Role Of Customer Satisfaction In Mediating Brand Image And Perceived Value On Brand Loyalty For Tri Providers In Bali*. *Jurnal Ekonomi*, 12(04), 2058–2064. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/3325> Diunduh pada 10 September 2025.
- Karunia, E., Syahrani, S., Asdar, M., Akmar, M., Kamase, J., & Sajidan, M. (2022). *Analisis kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi*. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, 18(1), 95–104. <https://doi.org/10.30872/jinv.v18i1.10519> Diunduh pada 25 Juli 2025.
- Khakim, A., Purwanegara, M. S., & Dhewanto, W. (2015). *The role of trust in customer loyalty*. *International Journal of Marketing Studies*, 7(2), 20–30.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management (Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kurniasih, K., Rahmawati, E. D., & Akhmad, K. A. (2024). *Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah*. *Jurnal Pemimpin Bisnis Inovatif*, 1(4), 55–67. <https://doi.org/10.61132/jpbi.v1i4.300> Diunduh pada 11 September 2025.
- Lailiyah, N. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening pada hijab Medyna Collection situs shop online*. *Journal Manager*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.33474/jimmu.v5i1.3889> Diunduh pada 26 September 2025.

- Maharani, O. S., & Wijayanti, R. F. (2021). *Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Global Collection*. Jurnal Aplikasi Bisnis (JAB), 7(1), 189–196. <https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/1294> Diunduh pada 11 September 2025.
- Merdekawati, I. 2023. *The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Pos Kupi Langsa*. Journal of Social Science Utilizing Technology, Vol. 1 No. 1, Hal. 1–10. <https://doi.org/10.70177/jssut.v1i1.585> Diunduh pada 09 September 2025.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The commitment-trust theory of relationship marketing*. Journal of Marketing, 58(3), 20–38.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2004). *Relationship marketing in the era of network competition*. Marketing Management Journal, 2(1), 20–35.
- Naomi, L. S. L., & Telagawathi, N. L. W. S. (2023). *Pengaruh E-WoM dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Davina di Desa Sumberkima*. Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(3), 403-411. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/49026> Diunduh pada 10 September 2025.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Putro, M. N., et al. (2020). *The influence of service quality on satisfaction and loyalty*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi, 7(1), 34–47.
- Qadri, R. A., Lim, N., & Nurjanah, L. (2025). *Analisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kredibilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan di Batam*. JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), 9(1), 671–679. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/4964> Diunduh pada 09 September 2025.
- Rahmadani, A., Nasution, Z., & Nasution, M. F. (2022). *Pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dengan loyalitas sebagai variabel Intervening*. Jurnal EK&BI, 5(1), 216–223. <https://jurnal.murnisadar.ac.id/index.php/EKBI/article/view/468> Diunduh pada 09 September 2025.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Rat, T., Siregar, E., & Rini, E. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen*. Jurnal Ekonomi & Bisnis, 5(1), 44–51.
- Sabriana, D. A., & Laily, N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi pada Laundry Starclean)*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 11(6), 1–17. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4664> Diunduh pada 09 September 2025.
- Satrya, M. A. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan KFC*. Bisma: Jurnal Manajemen, 7(2), 236-245. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.32134> Diunduh pada 10 September 2025.
- Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). *Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di envy restaurant hotel holiday inn resort baruna bali*. Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata, 3(2), 51-57. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29076> Diunduh pada 10 September 2025.
- Subawa, K. A., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). *Pengaruh harapan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng*. Bisma: Jurnal Manajemen, 7(1), 106-113. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.29662> Diunduh pada 10 September 2025.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). *Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence*. Journal of the Academy of Marketing Science, 29(1), 16–35.
- Telagawathi, N. L. W. S., Mayasari, N. M. D. A., & Yulianthini, N. N. (2019). *Customer Satisfaction on Company Image and Its Impact on Loyalty of Banking Service Industry Customers in Bali*. In International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2018) (pp. 16-20). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/teams-18.2019.4> Diunduh pada 10 September 2025.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2003). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

- Schouten, F. S., Usvita, M., Arifin, H. A., Reken, F., Aswin, U. R., Putri, K. A. S., Lestari, F., Sari, M. R., Prayoga, I. A., Supangat, Huda, A. N., Sanjayawati, H. (2025). *E-Book Manajemen Pemasaran Jasa*. Padang; Gita Lentera.
- Trianasari, N., Mahardika, A. Y. M., & Rahmawati, P. I. (2019, November). *Measuring hotel customer satisfaction: who cares?*. In International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 19) (pp. 212-215). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/teams-19.2019.39> Diunduh pada 10 September 2025.
- Tunastini, G. V., & Telagawathi, N. L. W. S. (2023). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode Di Singaraja*. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 1-9. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v5i1.45990> Diunduh pada 10 September 2025.
- Wahyudi, D., & Hasanah, E. U. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi (Studi pada konsumen pasar desa di Kabupaten Bantul)*. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 12(2), 1–10. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/jmp/article/view/13212> Diunduh pada 09 September 2025.
- Wibisono, A. D., & Cahyadi, L. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce*. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, Vol. 1 No. 2, Hal. 12–28. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.73> Diunduh pada 09 September 2025.
- Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja*. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122-131. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525> Diunduh pada 10 September 2025.
- Widiastuti, P. (2020). *Pengaruh corporate image dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel The Lovina Bali* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/26721> Diunduh pada 09 September 2025.
- Wiennata, A., & Hidayat, R. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 83-88. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/24021> Diunduh pada 09 September 2025.
- Wiranata, I. G. P. N., Wilyadewi, I. I. D. A. Y., & Kusyana, D. N. B. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan*

pada *Jasa Wah Laundry*. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, Vol. 4 No. 10, Hal. 1908–1918.

Yinghui, L., Yudiaatmaja, F., & Widiastini, N. M. A. (2025). *The Impact of Perceived and Interactive Attributes of Personalized Hotel Services on Customer Satisfaction: A Text Analysis Based on Online Reviews*. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 9(7), 3090-3104.
<https://dx.doi.org/10.47772/IJRISS.2025.907000253> Diunduh pada 10 September 2025.

Yustiani, N. M. R. E., Suardhika, I. N., & Hendrawan, I. G. Y. (2022). *Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap customer retention Laundry Kiloan Abianbase Mengwi*. *Jurnal EMAS*, 3(8), 116–120. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/4230> Diunduh pada 10 September 2025.

Zulfitri, & Halawa, M. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Doclean Laundry di Kota Pekanbaru*. *Sains Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 1 No. 4, Hal. 299–307.
<https://sak.akademimanajemen.or.id/index.php/home/article/view/35>
Diunduh pada 09 September 2025.

Zulqoidah, S., & Chasanah, U. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Lovely Laundry di Yogyakarta*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(4), 1069–1082.
<https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i4.611> Diunduh pada 26 Juli 2025.

