

## DAFTAR PUSTAKA

- A. H, Y., S., S., & Y., Y. (2024). Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Toko R4 Petshop Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 2, 115–124.  
<https://doi.org/10.31933/emjm.v2i2.1050>
- Aditiya, D. M., Saidani, B., & Febrilia, I. (2021). *Pengaruh Service Quality dan Trust terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening pada Aplikasi Jasa Kesehatan X*. 2(3), 844–858.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Berry, L. . (1983). *Emerging Perspectives on Services Marketing*. American Marketing Association.
- E, S., F.H, S., I, S., J, A., & N, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik hewan di Indonesia. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2, 193–200.  
<https://doi.org/10.37859/mrabj.v2i2.2331>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2002). Customer loyalty: How to earn it, how to keep it. In *CA: Jossey-Bass*. Jossey-Bass.  
[https://openlibrary.org/books/OL1110455M/Customer\\_loyalty](https://openlibrary.org/books/OL1110455M/Customer_loyalty)
- Hertog, P. den, R. (2010). *Managing Service Innovation: Firm-Level Dynamic Capabilities and Policy Options*.
- Hertog, P. den. (2010). Managing service innovation: Firm-level dynamic capabilities and policy options. *Utrecht University*. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/download/13874/5877/47163>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Ed.)*.
- Morgan, Robert M. and Hunt, S. D. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. <https://doi.org/002224299405800302>
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal Of Marketing*, 33–44.  
<https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>
- Pionera, E., Kusdyah, I., & Fathorahmah. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan trust terhadap kepuasan komunitas pemilik hewan pada klinik hewan pioneras di wonogiri*. (2), 9–10.  
<https://doi.org/10.32815/jiram.v1i2.38>
- Rizana, N., Wahyuni, L., Nadiya, S., Zahara, R., Elfira, C., & Pasien, K. (2024).

*Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Kepuasan Pasien.* 9(1), 46–53.

Sakyarsih, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Hewan di Indonesia : Studi Literatur.* 07.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Alfabeta.

Susanti, N., Pramitasari, D. T., & Anshory, Iqbal, M. (2025). *Analisis Pengaruh Lokasi, Word of Mouth, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Wirvet Petshop Situbondo.* 4(8), 2056–2072.

Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). ANDI.