

.Daftar Pustaka

- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2019). Service Quality, Religiosity, Customer Satisfaction, Customer Engagement And Islamic Bank's Customer Loyalty. *Journal Of Islamic Marketing*, 11(6), 1691–1705. <https://doi.org/10.1108/Jima-03-2019-0044>
- Adhitya Akbar, L. D. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213. <https://doi.org/10.24912/Je.V24i2.574>
- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 3(1).
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Hospitality. *International Journal Of Engineering, Business And Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/Ijebm.5.3.2>
- Aminatuzzuhro, O., & Lutfillah, N. Q. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Perbankan. *Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2.
- Andika, S., & Purnamasari, P. (2024). *Pengaruh Variasi Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kentucky Fried Chicken Di Kab. Bekasi)*. 8(2).
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Azis, A., Dwi Rahmawati, E., & Alia Akhmad, K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4), 203–222. <https://doi.org/10.59581/Jmki-Widyakarya.V1i4.1279>
- Azzahrah, P. H., Febrilia, I., & Arvinta Monoarfa, T. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online* (Vol. 4, Issue 1).
- Bactiar, D. D., Patmasari, E. K., & Cahyo, S. D. (2025). Efek Literasi Keuangan, Gaya Hidup, Dan Pengendalian Diri Terhadap Perilaku Keuangan Karyawan. *Solusi*, 23(1), 90. <https://doi.org/10.26623/Slsi.V23i1.11166>
- Bajamal, A. A., & Anindita, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal Of Hospital Management Issn*, 3(1), 328.

- Basari, M., & Shamsudin, M. (2020). *Does Customer Satisfaction Matters?* (Vol. 2, Issue 1). Wwww.Jusst.Abrn.Asia
- Chandra, T., & Steffani. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Cetakan Pertama). Cv Irdh.
- Dewi, I., Bambela, N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. In *Journal Of Hospital Management Issn* (Vol. 4, Issue 02).
- Doe, J., Smith, J., & Johnson, M. (2024). The Influence Of Financial Behavior On Customer Loyalty In Healthcare Services. *Journal Of Financial Services Marketing*, 30(2), 120–135.
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., & Rosyidah. (2023). Effect Of Service Quality And Patient Satisfaction Of Bpjs On Patient Loyalty : Literature Review. *The Indonesian Journal Of Health Promotion*, 6(6). <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Fatma, N., Fajri Irfan, N., Finatry Latiep, I., Amkop Makassar, S., & Digital, B. (2021). Seiko : Journal Of Management & Business Analisis Keputusan Pembelian Produk Menggunakan Persepsi Harga Dan Kualitas Produk. *Seiko : Journal Of Management & Business*, 4(2), 533–540. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1674>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact Of Service Quality On Customer Loyalty And Customer Satisfaction In Islamic Banks In The Sultanate Of Oman. *Sage Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Gajewska, T., Zimon, D., Kaczor, G., & Madzik, P. (2020). The Impact Of The Level Of Customer Satisfaction On The Quality Of E-Commerce Services. *International Journal Of Productivity And Performance Management*, 69(4), 666–684. <https://doi.org/10.1108/Ijppm-01-2019-0018>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Danks, N., Hult, G. T. M., Sarstedt, M., & Ray, S. (2021). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Using R Aaworkbook*. Classroom Companion: Business. <http://www>.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). Corrigendum To “Editorial Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results And Higher Acceptance” [Lrp 46/1-2 (2013) 1–12]. *Long Range Planning*, 47(6), 392. <https://doi.org/10.1016/J.Lrp.2013.08.016>
- Handayani, P. W. (2021). *Konsep Cb-Sem Dan Sem-Pls Disertai Dengan Contoh Kasus - Rajawali Pers*.
- Handrijaningsih, L., Permanasari, A., & Nurrahman, I. (2024). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Keuangan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 29(1), 61–72. <https://doi.org/10.35760/Eb.2024.V29i1.9106>
- Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Penelitian Kuntitatif Penelitian Di Bidang Manajemen Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Depublish.

- Hening, K. R., Tri, H. R., & Dwi, P. I. (2024). *Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Keluarga Di Kabupaten Kudus*. 8(3).
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit : Systematic Review. *Repotif: Jurnal kesehatan Masyarakat*, 8(3).
- Ilyas, A., Nuryati, A., Suryadi, D., & Yeni, F. (2024). Peran Perilaku Keuangan Dalam Memediasi Pengaruh Literasi Keuangan Dan Pendapatan Terhadap Keputusan Berinvestasi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(2), 216. <https://doi.org/10.29103/Jak.V12i2.16657>
- Indria, F., & Lutfi. (2021). Pengaruh Lokus Pengendalian Dan Pengetahuan Keuangan Pada Perilaku Manajemen Keuangan Generasi Milenial Dengan Moderasi Pendapatan. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 10(1).
- Jatnika, M., & Abdurrahman, A. (2022). The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable. *International Journal Of Science*. <http://ijstm.inarah.co.id>
- John, H. F., & Dimas, P. A. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Indomie Di Superindo Kecamatan Babelan, Kabupaten Bekasi. *Ultima Management*, 258(2).
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis Of Decision Under Risk. *Econometrica*, 47(2), 263–291.
- Khairawati, S. (2020). Effect Of Customer Loyalty Program On Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty. *International Journal Of Research In Business And Social Science* (2147- 4478), 9(1), 15–23. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.V9i1.603>
- Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. (2022). The Impact Of Customer Relationship Management And Company Reputation On Customer Loyalty: The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *Journal Of Relationship Marketing*, 21(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/15332667.2020.1840904>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ud. Restu Mulia Pandan. *Jumansi: Jurnal ilmiah manajemen dan akuntansi Medan*, 5(1). <https://jurnal-itscience.or.id/index.php/jumansi>
- Kim, Y. J., & Kim, H. S. (2022). The Impact Of Hotel Customer Experience On Customer Satisfaction Through Online Reviews. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2). <https://doi.org/10.3390/Su14020848>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management, Global Edition* (Ed, 26). Pearson Higher .
- Kurhayadi, *Kurhayadi, Rosadi, B., Yusuf, M., Saepudin, A., & Asmala, T. (2022). The Effect Of Company Reputation And Customer Experience On Customer Loyal Behavior Citylink Indonesia. *Riwayat: Educational*

- Journal Of History And Humanities*, 5(2), 416–420. <https://doi.org/10.24815/Jr.V5i2.28848>
- Kurniawan, Y., Winoto, H., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien Bpjs Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rsia Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 6(1).
- Maisaroh, R., & Nurhidayati, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2. *Niqosiya: Journal Of Economics And Business Research*, 1(2), 197–216.
- Masili, V. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan. *Jurnal Emba*, 10(4), 44–55.
- Moorthy, K., En Chee, L., Chuan Yi, O., Soo Ying, O., Yee Woen, O., & Mun Wei, T. (2021). Customer Loyalty To Newly Opened Cafés And Restaurants In Malaysia. *Journal Of Foodservice Business Research*, 20(5), 525–541. <https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1222743>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing. *Journal Of Marketing*, 58(3), 20. <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Nugroho, L. (2024). *Pengaruh Pengetahuan Keuangan Dan Keterampilan Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Pada Umkm: Model Konseptual*. <https://doi.org/10.13140/Rg.2.2.31284.87689>
- Nuridin, I. Dan S. Hartati. . (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya . : Media Sahabat Cendekia.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal Of Marketing*, 63, 33. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- Pendapatan, P., Hidup, G., Literasi, D., Terhadap, K., Keuangan, P., Manajemen, M., Pembangunan, U., Veteran, N. ", Jawa, ", Savira, T., Nafitri, D., Wikartika, I., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Timur, J. (2023). The Influence Of Income, Lifestyle And Financial Literacy On Financial Behavior In Management Students Of Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” East Java. In *Management Studies And Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 1). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Peter, J. Paul, Olson, & Jerry C. (2020). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran* (2nd Ed.). Edisi Bahasa Indonesia.
- Pramudyo, A. (2020). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Yogyakarta). *Jbma*, 1(1).

- Purwansa, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Darwin, Sayekti, S. P., Respati, R. L. K., Amruddin, Hardiyant, T., Tondok, S. B., & Prisusanti, R. D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Media Sains Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/363094958>
- Putri, K. A. S., & Andayani, S. (2022). Literasi Keuangan Dan Pendapatan Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Dengan Perilaku Keuangan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management And Bussines (Jomb)*, 4(2), 1075–1089. <https://doi.org/10.31539/Jomb.V4i2.4715>
- Rahardian, R. (2021). Studi Pada Perusahaan Pasangan Usaha Pt. Xyz (Sebuah Lembaga Keuangan Non Bank). *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 4(3).
- Rahayu, S., & Nurlaela, W. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 8(2). <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Rahmah, N., Kara, M. H., Bakry, M., & Muin, R. (2021). Effect Of Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable In Shariah Hotel (Study At Pesonna Hotel In Makassar, South Sulawesi). *International Journal Of Multicultural And Multireligious Understanding*, 8(4), 224. <https://doi.org/10.18415/Ijmmu.V8i4.2479>
- Ramanta, T. H., Massie, J. D. D., Soepeno, D., Tri, O. :, Ramanta, H., Massie, J. D. D., Soepeno, D., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel Di Cv. Karunia Meubel Tuminting Analysis Of Factors Affecting Customer Loyalty Furniture Products At Cv. Karunia Mebel Tuminting*. 9(1), 1018–1027.
- Rizky Rahmania, N., & Noerman Ningtyas, M. (2022). *The Role Of Behavioral Financial In Moderating Financial Literature And Financial Inclusion Towards Credit Decisions*. 11, 477–508. <https://www.jurnal-unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Rubio, N., Villaseñor, N., & Yagüe, M. J. (2022). Creation Of Consumer Loyalty And Trust In The Retailer Through Store Brands: The Moderating Effect Of Choice Of Store Brand Name. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 34, 358–368. <https://doi.org/10.1016/J.jretconser.2016.07.014>
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki Dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal (Eeaj)*, 8(2), 501–515. <https://doi.org/10.15294/eeaj.V8i2.31479>
- Saintz, J. (2022). Pengaruh Perceived Service Quality Terhadap Repurchase Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Fast Food Restaurant Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2). <https://doi.org/10.9744/pemasaran.12.2.77-83>

- Salsabila, N. O., & Prayoga, D. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai* , 4(3).
- Sani, I., Karnawati, A., & Ruspitasari, W. D. (2024). The Impact Of Service Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Of Pt Multicom Persada International Jakarta. *Dinasti Internation Journal Of Management Science*, 5(3). <https://doi.org/10.31933/Dijms.V5i3>
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/Widyacipta.V7i2.15877>
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/Widyacipta.V7i2.15877>
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023c). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Matahari Department Store Di Mantos 2. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/Widyacipta.V7i2.15877>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Menara Medika*, 4(1).
- Sidharta, G. (2020). *Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory) Thibaut & Kelley* [Mercu Buana University]. <https://www.researchgate.net/publication/344774544>
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. In *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Issue 1).
- Slack, N. J., Singh, G., Ali, J., Lata, R., Mudaliar, K., & Swamy, Y. (2021). Influence Of Fast-Food Restaurant Service Quality And Its Dimensions On Customer Perceived Value, Satisfaction And Behavioural Intentions. *British Food Journal*, 123(4), 1324–1344. <https://doi.org/10.1108/Bjf-09-2020-0771>
- Sondakh, D. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cetakan Pertama). Unsrat Press.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (2nd Ed.). Alfabeta, Cv. .
- Sujana, S., & Yusni, Y. (2024). The Influence Of Service Quality And Price Perceptions On Customer Loyalty And Customer Satisfaction As Intervening Variables. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 1165–1178. <https://doi.org/10.37641/Jimkes.V12i4.2698>
- Sutikno, B., Mufidah, E., & Latifa, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi

- Pada Sicepat Ekspres Pasuruan. *Jurnal Ema*, 6(2). <https://doi.org/10.47335/Ema.V6i2.87>
- Syukri, A. (2022). Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Semarak*, 1(2), 1–20. <https://doi.org/10.32493/Smk.V1i2.1799>
- Tannady, H., Suyoto, Y. T., Purwanto, E., & Anugrah, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Di Pondok Aren Tangerang Selatan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Trikinanti, S. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Fashion Merek Erigo Di E-Commerce Shopee. *Kraith-Ekonomika*, 7(1), 126–135. <https://doi.org/10.37817/Ikraith-Ekonomika.V7i1>
- Urfany, N., & Muthohar, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia)* (Vol. 01, Issue 06). <https://journal.uin.ac.id/selma/index>
- Vu, T. (2021). *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction* [University Of Northampton]. <https://doi.org/10.6084/M9.Figshare.17089454>
- Wardana, I. F. B., & Astutiningsih, S. E. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2626. <https://doi.org/10.29040/Jiei.V8i3.6764>
- Whitaker, J., Krishnan, M. S., Fornell, C., & Morgeson, F. (2020). How Does Customer Service Offshoring Impact Customer Satisfaction? *Journal Of Computer Information Systems*, 60(6), 569–582. <https://doi.org/10.1080/0883774417.2018.1552091>
- Wijaya, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Superindo Di Salatiga)*. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Winton, K., Sukrin, S., Aswira, R., & Haryanto, A. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Baubau. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (Jsab)*, 7(2), 121. <https://doi.org/10.31104/Jsab.V7i2.344>
- Yulia, Y. A. (2020). Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Iphone Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Surakarta. *Bhirawa*, 3(1).
- Zahro, S., & Tunjung, H. M. (2023). Pengaruh Perencanaan Keuangan Syariah, Literasi Keuangan Syariah, Perilaku Keuangan Dan Pendapatan Terhadap Minat Investasi. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 328–343.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berr, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations* (Berilustrasi). Simon And Schuster.