

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, D. O. R. K., Fathoni, A., & Hasiolan, L. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cke Teknik Semarang. *Journal of Management*, 4(4), 1–22.
- Afrita, R., Alfisah, E., & Wicaksono, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lotte Grosir Banjarmasin*.
- Banjarnahor, J. (2018). Antecedent Customer Satisfaction Dan Dampaknya Pada Purchase Intention. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(1), 141–156. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i1.1680>
- Budi, A., & Ceriawati, D. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Reska Multi Usaha Branch Office 1 Jakarta. *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(I), 2021. <https://doi.org/10.53866/jimi.v1i1.6>
- Cahyati, D. N. (2018). *Pengaruh kualitas produk dan brand image terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening: Studi pada konsumen produk Buccheri di kota Kediri*. Retrieved from <http://etheses.uin-malang.ac.id/13770/>
- Chin, W. (1998). *The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling*. In *Modern methods for business research*. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/1998-07269-010>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Retrieved from https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=acpLEAAAQBAJ&oi=fnd&pq=PA3&dq=uji+validitas+&ots=IYm7ZRoo-0&sig=iIRJ42QsZkAcc_bttEDoEYZGhWs&redir_esc=y#v=onepage&q=uji+validitas&f=false
- Faeni, D. P., & Niazi, H. A. (2019). Product and Communication Analysis of Constituent Loyalty of Indonesian Democracy Party (PDIP) in Central Java, Indonesia. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(1C2), 842–846. <https://doi.org/10.35940/ijrte.b1168.0782s419>
- Faeni, D. P., & Nugroho, S. Y. (2019). Quality of service, quality products, promotion and location on customers' behaviour decision in chosing travel agent of “Mika tour” south Jakarta, Indonesia. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2 Special Issue 4), 823–828. <https://doi.org/10.35940/ijrte.B1165.0782S419>
- Faeni, R. P., & Faeni, D. P. (2019). Effect of price, promotion, and facilities to customer satisfaction in using the service event management. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2 Special Issue 4), 810–814. <https://doi.org/10.35940/ijrte.B1163.0782S419>

- FoEh, J. E. H. J., & Soetandy, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Persepsi Kualitas Dan Loyalitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Susu Ultra Pada Remaja Di Wilayah Jatiasih Kota Bekasi John E. H. J. FoEh 1 dan Hendy Soetandy 2. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 1–10.
- Ghazali, H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Haryantini. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek di Stasiun Depok Jawa Barat. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(1), 45. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i1.3604>
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hermawan, A. (2017). *Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif*. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=9hVNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA157&dq=Hermawan,+A.+\(2017\).+Penelitian+bisnis:+pendekatan+kuantitatif+&ots=2oezsTq3qc&sig=USK9Xn5DPaVCYvphJeg7ivhzd88&redir_esc=y#v=onepage&q=Hermawan%2C A. \(2017\). Penelitian bisnis](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=9hVNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA157&dq=Hermawan,+A.+(2017).+Penelitian+bisnis:+pendekatan+kuantitatif+&ots=2oezsTq3qc&sig=USK9Xn5DPaVCYvphJeg7ivhzd88&redir_esc=y#v=onepage&q=Hermawan%2C A. (2017). Penelitian bisnis)
- Hikmawati, F. (2019). *Metodologi Penelitian (3rd ed)* (3rd ed.). Rajawali Pers.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner*, 6(2), 2101–2111. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 5955. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i11.p06>
- Juniarti, H. A., Nugroho, N. C., & Suprihanto, J. (2022). Faktor-Faktor Pencarian Informasi Inovasi Pertanian dalam Meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia. *Media Informasi*, 31(1), 64–80.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition* (12th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajemen Edisi 15 Global Edition* (15th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Nandra, R. A., & Nurhadi. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Produk Skin Care Ms Glow. *Reslaj : Religion Education Laa Roiba Journal*, 4(6), 1225–1237.
- Noorhayati. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Muara Teweh). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 12(1).

Retrieved from <https://journals.umkt.ac.id/index.php/JEM/article/view/71>

- Oktadiani, & Dinar, O. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fhasion Uniqlo di Tunjungan Plaza Mall. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(1), 1–21.
- Putera, A. K., & Wahyono, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 7(1), 110–119.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2015). *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis* (12th ed.). Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=UHV8Z2SE57EC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Rangkuti, F. (2015). *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Integreted Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizki, P. A., & Prabowo, B. (2022). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Indomie melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(5), 1548–1557. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i5.1023>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2016). *Salesmanship : Kependjualan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sari, H. V. P., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 1–9.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2013). *Consumer Behavior 8th edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Tamindael, M., & Ruslim, T. S. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Dengan Kepercayaan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(1), 236. <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i1.11317>
- Tiza, F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2015). *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.

