

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Mira. 2016. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loalitas Merek Jasa Kurir. *SKRIPSI*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Asy'ari, Abul H. 2018. Pengaruh Ditribusi, Layanan Purna Jual, Citra Merek dan Fanatisme Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Konsumen Mobil Merek Toyota di Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 377-390.
- Birgelen, M. V., Ruyter, K. D., dan Wetzels, M. 2000. The Impact of Incomplete Information on the Use of Marketing Research Intelligence in International Service Settings. *Journal of Service Research*, Vol. 2, No. 4.
- Citra, Nurul. 2017. Pengaruh Citra Merek (Brand Image) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Butik Batik Dian Pelangi di Medan. *SKRIPSI*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.
- Darma., dkk. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(1), 1-8.
- Diputra, I Gst N. A. W. M., dan Yasa, N. N. K. 2021. The Influence of Product Quality, Brand Image, Brand Trust on Customer Satisfaction and Loyalty. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, 4(1), 25-34.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firanazulah., dkk. 2021. Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap LoyalitasKonsumen. *Akuntabel*, 18(1), 1-9.
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W dan Ronald J. Ebert. 2009. *Business, 8th Edition, PearsonInternational Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain,. Jakarta:Erlangga.
- Harfani, Rachmat. 2014. Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Sim Card Telkomsel (Studi Kasus pada Masyarakat Tangerang Selatan). *SKRIPSI*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Irwan, Muhammad. 2019. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Sepeda Motor Yamaha dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). *SKRIPSI*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium. New Jersey: Prentice Hall Intl. Inc.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi. Kedua belas.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi ke 13, Jilid 1*.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2012. *Marketing Management*. New Jearsey: Pearson Prentice Hall.
- Leninkumar, Vithya. 2017. The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Lovelock, Christoper & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT. Indeks.
- Maulfi, Retno Ayu. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan KepuasanPelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik. *SKRIPSI*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah

Gresik.

- Mohsan, Faizan., dkk. 2011. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions. *International Journal of Business and Social Science*, 2(16),263-270.
- Nugroho, Farid Yuniar. 2011. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon di Janturan Umbulharjo). *SKRIPSI*. Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Ogba, Ike-Elechi., dan Tan Zhenzhen. 2019. Exploring the Impact of Brand Image on Customer Loyalty and Commitment in China. *Journal of Technology Management in China*, 4(2), 132-144.
- Pamungkas, Rolazz Dodo. 2019. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek Sepatu Nike di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 9(1), 37-53.
- Pradipta, D.A.A. 2012. *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T di Makassar*. Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Pramudyo, Anung. 2012. Pengaruh Citra Merk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *JBMA*, Vol.I, No.1.
- Rangkuty, Freddy. 2008. *The Power Of Brand Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Rosihan, Shelmy Maulidiyah. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengunjung Ubud Hotel & Cottages Malang).
- Septianto, Ilham Dwi. 2020. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Uniqlo*. *SKRIPSI*. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,*

Kualitatif,dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Surachman. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Merek (Alat Pemasaran Untuk.Memenangkan Persaingan).* Malang: Bayumedia Publishing.

Swan, J. E., Trawick F. & Carroll, M. G. 1980. *Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study*, pp. 101-115.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tu, Yu-Te., dkk. 2012. Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan. *Journal of Social and Development Sciences*, 3(1), 24-32.

Widyaswati, Rahmatya. 2010. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta Word Of Mouth yang Positif Pada Pelanggan Speedy Di Semarang. Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

