

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(2), 1653-1664.
- Amilia, S. (2017). Pengaruh citra merek, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone merek xiaomi di kota langsa. *Jurnal manajemen dan keuangan*, 6(1), 660-669.
- Aminsyah, I., & Yulianti, A. L. (2019). Pengaruh Website Quality, E-trust, Esatisfaction Dan Switching Barriers Terhadap E-loyalty (studi Pada Pengguna Itemku. com). *eProceedings of Management*, 6(2).
- Arikunto, Suharsimi, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Dekrityawa, R., & Budiyanto, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keputusan Pelanggan, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas pelanggan (Studi Pada Kedai Serlok Kopi Cabang Mulyosari Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 12(7).
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25* (P. P.Harto (ed.); empat). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: McGraw-Hill
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253-274.
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing, Edisi Baru*. Yogyakarta: Med Press
- Henggrawan, A., Agung, A. A. P., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diskon, Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk. Denpasar. *EMAS*, 1(1).
- Keller, L. (1993). *How to Manage Brand Equity*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of marketing*, 57(1), 1-22.
- Kertajaya, Hermawan. 2007. *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Kotler, P., & Kelvin L. Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran I*. Edisi ke-12. Jakarta:
- Kotler & Keller. (2016). Marketing Management. In *Boletin cultural e informative – Consejo General de Colegios Medicos de Espana* (15th ed., Vol. 22).
- Kulsum, U., & Syah, T. Y. R. (2017). The effect of service quality on loyalty with mediation of patient satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 41-50.
- Milasari, S. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(5), 16-16.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), 123-136.
- Nyonyie, R. A., Kalangi, J. A., & Tamengkel, L. F. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 18-24.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Ramli, R. A. L. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Persepsi Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 6(1), 24-36.
- Sa'adah, L., Arisinta, O., & Sholeh, Y. (2022). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Bu Rupa di Tanah Merah. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 7(2), 623-628.
- Sari, P. M. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Handbody Shinzui. *Business and Enterpreneurship Journal (BEJ)*, 3(1).
- Sentosa, N. M., & Maulana, M. K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Cabang Pondok Gede. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 24(1).
- Sombolinggi, J., Mamuaya, N., & Legi, M. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan TOP Coffee Toraja pada masyarakat Kota Manado. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 78-90.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Tjahjaningsih, E. (2016). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 28(2).

