

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, R. I., Hufron, M., & Asiyah, S. (2020). *Pengaruh Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati Di Desa Barudinding, Kecamatan Gapura, Kabupaten Sumenep, Madura). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(01).
- Agustina, N., Fauzi DH, A., & Nuralam, I. P. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64(1), 92–101.
- American Marketing Association. (2018). *Perilaku Konsumen dan Implikasi dalam Strategi Pemasaran*. PT. Prenada Media. Jakarta.
- Assauri Sofjan. (2009). *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi* (Edisi 1). PT. Raja Grafindo Persada.
- Astini, R. (2016). *Implikasi Green Brand Image, Green Satisfaction Dan Green Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Studi Kasus Pada Konsumen Amdk Galon Merk Aqua Di Wilayah Serpong Utara). *Jurnal Manajemen*, 20(1) 19.
- Azizah, B. (2017). *Pengaruh brand image dan brand trust terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Bank Syariah di Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Azizah, M., & Wikaningtyas, S. U. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus: Service Three Media Computer Yogyakarta).
- Choiriah, E. N., & Liana, L. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan* (Studi pada Pelanggan Sepeda Motor Honda di Kota Semarang). *MADIC*.
- Damayanti, C., & Wahyono, W. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. *Management Analysis Journal*, 4(3).
- Dewi, A. R. (2019). *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Serta Kualitas Produk Terhadap Brand Loyalty Melalui Kepuasan Konsumen Pada Maybelline Kosmetik di Kota Jember*.
- Dharma, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. *Jurnal Ekobistek*, 6(2).
- Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. ffigroup cabang manado)*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Dwiantari, S. (2020). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan*. *Jurnal Ilmiah Aset*, 22(1), 51–62.
- Enggarwati, P. (2017). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen..* *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1).

- Firmansyah (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Penerbit Qiara Media. <https://books.google.co.id/book?id=XDKaDwAAQBAJ>
- Gaffar, V. (2007). *Manajemen Bisnis*. Alfabeta.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariat Data Analysis: Pearson New International Edition. In Exploratory Data Analysis in Business and Economics*.
- Haris, D. (2019). *Kualitas dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta)*. *AT-TASYRI'*, 21–41.
- Hasyim & Anindita Rina. (2009). *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran* (1st ed.). UIEU-University Press.
- Hasyim & Arief Helmi. (2017). *Consumers Trust As The Mediating Factor For Insurance Buying Intention In Indonesia. International Journal of Economics, Commerce and Management*, V(2).
- Hayes, B. E. (2008). *The true test of loyalty. Quality Progress*, 41(6), 20.
- Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan:(Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya)*. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 2(3), 237–250.
- Irawan, H. (2010). *Indonesian customer satisfaction: membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICSA*. Elex Media Komputindo.
- Ishaq, M. I., Bhutta, M. H., Hamayun, A. A., Danish, R. Q., & Hussain, N. M. (2014). *Role of corporate image, product quality and customer value in customer loyalty: Intervening effect of customer satisfaction. Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4(4), 89–97.
- Jill, G. (2012). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Khoza, K., & Harjati, L. (2012). *Analisis Brand Trust dan Brand Royalty Konsumen Garuda Indonesia. Jurnal Ilmiah Widya*, 218667.
- Kotler & Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jilid 1-2). Erlangga.
- Kotler & Keller. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P, & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kurniawati, D. (2014). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2).
- Kusumasitta, K. (2014). *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Puasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah*. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 153–176.
- Laely, N. (2016). *Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri*. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 3(02).
- Mashuri, M. (2020). *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. Istishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.
- Mowen, C., J. dan M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Praja, A. K. A., Ruswanti, E., & Hapsari, N. P. (2016). *The six dimensions service of quality on loyalty mediated student satisfaction Batavia University*. 14, 8753–8766.

- Rosnaini, D. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research and Consulting Institute.
- Salilo, F. A. (2019). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Media Intervening*. *Jurnal Riset Bisnis Manajemen*, 7(4).
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan*. *Journal of business studies*, 4(1), 17–29.
- Setiadi (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=DZLyDwAAQBAJ>
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Syahfudin, E., & Ruswanti, E. (2017). *The Impact of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction: in Indonesia Banking Industry*. *UEU-Master-6266-International Journal*.
- Waluya, A. I., Iqbal, M. A., & Indradewa, R. (2019). *How product quality, brand image, and customer satisfaction affect the purchase decisions of Indonesian automotive customers*. *International Journal of Services, Economics and Management*, 10(2), 177–193.
- Yufizar, A. F., Restuti, S., & Rahayu, D. D. (2017). *Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru*. Riau University.