

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, B. 2012. Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Mobil Toyota Kijang Inova Pada PT. Hadji Kalla Cabang Polman. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Anggia, T.R., Kawet. L. dan Ogi, I. 2015. Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post. *Jurnal EMBA* 3(2):1041-1050.
- Cantona, E. 2021. Pengaruh dari Brand Image dan Product Quality Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediator Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 5(5): 488-493.
- Caroline, O. dan Karina, R. 2018. Pengaruh Brand Image Terhadap Brand Loyalty Melalui Brand Satisfaction pada Merek Imaparts. *AGORA* 6(1):1-6.
- Firatmadi, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal Of Busness Studies* 2(2):80-105.
- Hasan, A. 2008. *Marketing*. Media Pressindo. Yogyakarta.
- _____. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cetakan Kedua. CAPS. Yogyakarta.
- _____. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Hendy, S. dan Keni. 2019. Pengaruh Brand Image, Service Quality, dan Customer Relationship Management terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 3(5):56-61.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Irfansius, K. dan Fisrdausy, C. M. 2021. Pengaruh Brand Image, Service Quality, dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Sicepat di Jabodetabek. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan* 3(4):1076-1086.
- Istiyawari, L. Hanif, M.R. dan Nuswantoro, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Imiah Bidang Ilmu Ekonomi* 19(3):191-201.
- Griffin, J. 2015. *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*. McGraw-Hill. Terjemahan Yahya, D.K. 2015. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.

- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2005. *Marketing Management*. Eleventh Edition. Prentice Hall. USA. Terjemahan B Molan. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jilid 1. Indeks. Jakarta.
- _____, dan _____. 2006. *Marketing Management*. Fifteenth Edition. Prentice Hall. USA. Terjemahan B. Molan. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kelimabelas. Erlangga. Jakarta.
- _____, dan _____. 2009. *Marketing Management*. Thirteenth Edition. Pearson Education Inc. USA. Terjemahan. S. Bob. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- _____, dan _____. 2012. *Marketing Management*. Fourteenth Edition. Prentice Hall. USA. Terjemahan. S. Bob. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempatbelas. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- _____, dan _____. 2016. *Marketing Management*. Fifteenth Edition. Pearson Education Inc. Terjemahan S. Bob. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kelimabelas. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2005. *Marketing Management*. Eleventh Edition. Prentice Hall. USA. Terjemahan B Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Indeks. Jakarta
- Lakshmidivy, D.A.A., Rizan, M. dan Warokka, A. 2018. Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Brand Trust di mediasi oleh Customer Comitment terhadap Customer Loyalty penumpang Maskapai Low Cost Carrier Di Bali. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis* 1(2):1-8.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mahfoedz, M. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Edisi pertama. Unit Penerbitan dan Percetakan. Yogyakarta.
- Marshelina. dan Prabowo, H. 2013. Pengaruh E-CRM dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty pada Pt. XL. *Binus Business Review* 4(2):619-630.
- Mohammad, N. 2011. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Musanto, T. 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* 6(2):123–136.
- Pramudita, A. S. 2020. Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. *Jurnal Logistik Bisnis* 10(1):15-21.

- Prakoso, B. D. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6(10):1-19.
- Prasetyo, B. dan Lisdayanti. 2021. Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Tokopedia pada Karyawan Pt. Pendopo Kawatama Sinergi. *Jurnal Bisnis & Teknologi* 13(2):56-69.
- Rangkuti, F. 2008. *The Power Of Brands*. Gramedia. Jakarta.
- Sangadji, E dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Andi offset. Yogyakarta.
- Setiari, A.A.I., Agung, A.A.P., Sujana. I.W. dan Landra, N. 2020. Service Quality, Customer Satisfaction, and Company Image Towards Customer Loyalty at Pt. Gajah Gotara Bali. *IJCRR* 11(09):21884-21898.
- Silvia Cendana R. E. W. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Smartphone Samsung, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6(4).
- Subagiyo, R. dan Adlan. M. A. 2017. Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 13(1):1-15.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Supranto, J. dan N. Limakrisna. 2011. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Edisi kedua. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Tjiptono, F., dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi Ketiga Andi Offset. Yogyakarta.
- _____, dan _____. 2012. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Andi offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. Bayumedia Publishing. Malang.
- _____. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat. Andi Offset, Yogyakarta.

Wono, H. Y., Angelia, M. dan Reinal, M. I. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen CV. Saga Selaras Pratama. *Channel Jurnal Komunikasi* 8(1):51-58.

