

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D. P. Kumadji, S. dan Sunarti. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan).
- Aprilla, I. W. dan Amalia, S. 2019. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi *Online*.
- Artha, I. N. A. G. J. dan Seminari, N. K. 2019. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Boediono, M., Christian, S. dan Immanuel, D. M. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sealantwax.
- Brilliant, M. A. dan Achyar, A. 2013. The Impact of Satisfaction and Trust on Loyalty of E-Commerce Customers.
- Chaudhuri, A. dan Holbrook, M. B. 2001. The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty.
- Ghozali, I. dan Latan, H. 2015. Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang
- Hendrawan, D. dan Anggraeni, R. 2020. Is The Loyalty Program Effective in Creating Loyalty Program Satisfaction and Store Loyalty? An Evidence From Indonesia Retail Industry.
- Kotler, Philip, 2006, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh dkk, Jakarta: PT. Prenhalindo
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2006, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan: Bob Sabran, M.M, Jakarta: Erlangga
- Manggarani, C. A. 2018. The Role of Customer Engagement on Customer Loyalty: A Study at a Private Higher Education Institution.
- Maulidah, I., Widodo, J., dan Zulianto, M. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember.
- Puspita, R., Yunus, M., dan Sulaiman. 2017. Pengaruh Faktor Sosial, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Merek Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Telepon Selular (Studi Kasus ada Pengguna Samsung di Kota Banda Aceh).
- Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419–445.
- Regata dan Kusumadewi, N. M. W. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen.
- Sheth, J.N. and Mittal, B. 2004. Customer Behavior: A Managerial Perspective. 2nd Edition, South-Western, USA.