

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Nadia. 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 Universitas Brawijaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.64 No. 1
- Ambarwati, I. U., Qomariah, N., Sanosra, A., & Jember, U. M. (2022). Impact of Service Quality and Trust on Patient Satisfaction at Blambangan Hospital Banyuwangi. 10(2), 11–17.
- Andini, Septeria Puti. 2017. *Membangun Loyalitas Konsumen Wardah Cosmetics Melalui Hedonic dan Utilitarian Value pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta.
- Ardiani, E., & Murwatiningsih. 2017. *Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Management Analysis Journal. 6 (3).
- Ariningtyas, Erlis. 2020. *Menguji Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Produk, Store Atmosphere, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Wedangan Jimboeng*. Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan Vol. 7 No.1
- Arnold, M. J., & Reynolds, K. E. 2012. *Hedonic Shopping Motivations*. Journal of Retailing. Vol. 79, 77–95
- Astuti, Wellyanti Wira. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Service Excellent Komputer Semarang*. Management Analysis Journal
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Perusahaan , dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonessia, E-ISSN : 2541-2566, 9(1), 79–89. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i1.2375>
- Berbagi Ilmu Pengetahuan. 2011. *Sejarah Munculnya Cafe*. <http://bip-pengetahuan.blogspot.com/2011/09/sejarah-munculnya-cafe.html?m=1>. (Diakses Desember 2020)
- Dewi, Nila Kusuma. 2012. *Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus Di Pt. Unilever Cabang Padang)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 3, Nomor 2.
- Fahmi, A., Qomariah, N., & Cahyono, D. (2020). Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty. International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT), 9(06), 1085–1090.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal. 4 (4).
- Fariz, I. N., & Widiyanto, I. 2014. *Anteseden Nilai Utilitarian dan Minat Loyalitas Nasabah Bank*

- Syariah Mandiri. Diponegoro Journal of Management. Vol.3, No. 4.
- Fatona, Siti. 2010. *Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 1, No. 1, pp: 41-
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
- Gunawan, Christian Bernard. 2020. *Analisis Perbandingan Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop di Bandung*. Jurnal Manajemen Maranatha, Volume 20, Nomor 1
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jakarta: PT Indeks.
- Jasniko, Wido. (2013). "Pengaruh Atmosfer Toko dan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Swalayan CitraBandar Buat Padang". Universitas Putra Indonesia Padang
- Kazakeviciute, A., & Banyte, J. 2012. *The Relationship of Consumer Perceived Hedonic Value and Behavior. Engineering Economics*. Vol. 23 No.5, 532540
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Limited
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1.
- Kotler, Philip; Keller, dan Kevin, Lane., 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT.Indeks.
- Li, M., & Green, R. D. 2011. *A Mediating Influence on Customer Loyalty: The Role of Perceived Value*. Journal of Management and Marketing Research.
- Malang Town Square*). Jurnal Administrasi Bisnis 18 (1),
- Nikmah, H., Susbiyani, A., Nyoman, N., Martini, P., & Qomariah, N. (2022). The Role of Price , Promotion And Quality Of Service in Improving Honda Motorcycle Customer Satisfaction and Loyalty. SSRG International Journal of Economics and Management Studies, 9(1), 14–23. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V9I1P103>
- Nina, Rahmayanty. 2010, 'Manajemen Pelayanan Prima' Jakarta: Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta.
- Nugroho J. Setiadi. 2010, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media
- Nursaid, Purnomo, S. H., & Qomariah, N. (2020). The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students. 1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019), 436, 156–161. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200529.033>
- Ohy, Juliana. 2010. *Masih Relevankah Strategi Marketing Mix Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol. 1 No. 2, pp. 162168
- Permana, Made Virma. 2013. *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan*. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol. 4, No. 2, pp: 115-131.

- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177–187. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/410/447>
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Cahaya Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY
- Qomariah, N., Budiastuti, A., Sanosra, A., Susbiani, A., & Budisatoto, E. (2020). Building Student Satisfaction and Loyalty Based on Service Quality and Institutional Image. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)*, 7(9), 24–33. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V7I9P103>
- Qomariah, N., Pangestu, M. K. M., Herlambang, T., & Putu, N. N. (2021). The Role of Promotion and Service Quality in Increasing Consumer Satisfaction and Loyalty in Pawnshops. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 4(10), 1948–1960. <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i10-17>
- Ratnasari, Vika Ary. 2015. *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Hedonic Shopping Value Dan Impulse Buying (Survei Pada Konsumen Hypermart*
- Rorimpandey, Jenet Natasya. 2017. *Analisis Pengaruh Store Atmosphere Dan Keanekaragaman Produk Terhadap Loyalitas Konsumen di Café Black Cup Coffee & Roastery*. *Jurnal EMBA Vol. 5 No. 2*
- Samirna, I., & Zuhra, S. E. 2016. *Pengaruh Nilai Belanja Hedonis dan Utilitarian terhadap Loyalitas Destinasi Wisata dengan Kepuasan Belanja Secara Keseluruhan Sebagai Variabel Mediasi pada Destinasi Wisata Kota Sabang*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. Vol. 1, No. 1, 110- 125.
- Sangen, Marijati. 2014. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan dan Sertifikasi Batu Mulia (Lpsb) Di Martapura Kabupaten Banjar*. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol.2, Nomor 3
- Sangkoy, Nancy Veronica. 2015. *Pengaruh Nilai Utilitarian Dan Nilai Hedonis Terhadap Loyalitas Pelanggan Remaja di Manado Town Square*. *Jurnal EMBA Vol.3 No.3*
- Sanosra, A., Satoto, E. B., Ismanto, T., Qomariah, N., & Jember, U. M. (2022). Impact of Service Quality and Promotion on Satisfaction and Loyalty of Visitors to Red Island Tourism Destinations Banyuwangi. 10(2), 78–86.
- Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Setiadi, Nugroho J., 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Setianto, G., & Wartini, S. 2017. *Pengaruh Bukti Fisik dan Empati terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen*. *Management Analysis Journal*. 6 (4).
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

- Sukamdani, Y., & Purwanto, T. 2016. *Kepuasan Pembelanja Supermarket yang Dipengaruhi Motif Belanja Hedonik dan Utilitarian Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya*. *Majalah Ekonomi*. Vol. 21 No.2. Riyadi, Joko. 1999. *Gerbang Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Sumarwan, Ujang. 2011, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor, hal. 4
- Sumarwan, Ujang, dkk. 2011. *Pemasaran Strategik*. Bogor: IPB Press
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , KEPERCAYAAN SERTA CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, 7(2), 157–174. <https://doi.org/10.32528/smbi.v7i2.1230>
- Tiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2015. *Pelanggan Puas? Tak cukup!*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi Dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia, Edisi 2*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Wardhana, Erik. 2019. *Pengaruh Nilai Utilitarian, Nilai Hedonis, Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Sonny Vaio*. *Jurnal Ekonomi Dan Industri* Volume 20, No.2
- Warokka, Christy Angelina. 2015. *Pengaruh Eksperiental Marketing Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Mobil Suzuki Ertiga pada PT. Sinar Galesong Prima Manado*. *Jurnal EMBA* Vol. 3 No.1
- Widanti, Reza. 2019. *Pengaruh Nilai Hedonik dan Nilai Utilitarian Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Telepon Genggam Merek Samsung di Kota Salatiga)*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Univeristas Stikubank*, ISSN 2443-2601
- Widiyanto, Joko, 2010. *SPSS For Windows*. Surakarta: FKIP UMS
Yogyakarta: Andi
Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yunikasari, Andini. 2020. *Tinjauan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Persewaan Jasa Tenda Dina Dini di Bondowoso*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Universitas Muhammadiyah Jember*.