

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, & Biel, d. A. (2009). *Brand Equity and Advertising: Advertising Role In Building Strong Brand*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.,
- Aaker, David., & Biel, Alexander. (2013). *Brand Equity and Advertising: Advertising's Role Building Strong Brands*. Michigan: Psychology Press.
- Abdul,Majid. 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosda
- Aditama, T.Y. (2010). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andreasen R. Alan. 2002. *Marketing Social Marketing in the Social Change Marketplace*, dalam *Journal Public Policy and Marketing*, Volume 2, No 1 Tahun 2002. United States : EBSCO. Halaman 1-12
- Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas 2016, *Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke Di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke Di Jakarta)*, *Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016*.
- Armstrong, Kotler (2015), *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition*, England : Pearson Education, Inc.
- Babalola Yisau, 2013. *The Effect of Firm Size on Firms Profitability in Nigeria*. *Journal of Economics and Sustainable Development*
- Basu Swastha dan Irawan, 2010, *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Bawa, P., Gupta, B.L., Sharma, B. 2013. *Retail Service Quality's Impact on Value Deelivery dan Customer Satisfaction in a Retail Store Envirinment*, *Journal of Marketing & Communication*, Vol. 9, Issue 1, pp. 37-44
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Cant, M. C., & Toit, Michael du. (2012). *Identifying The Factors That Influence Retail Customer Loyalty And Capitalising Them*. *International Bussiness & Economics Research Journal*, 11 (11).
- Cant, M.C, & Toit MN 2012 *Loyalty Programme Roulette The Loyal, the Committed And The Poligmaous International Business & Economic Research Jurnal*.
- Chusnul Rofiah, Dwi Wahyuni 2017, *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*, *Jurnal EKSIS*, Vol 12, No 1 April 2017 ISSN : 2549-6018.

- Clow, Kenneth E dan Donald Baack, (2016), *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications 7TH Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfacti on Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.3 (2016) : 455-488.
- Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, dan I Putu Gede Sukaatmadja, 2016, Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste, ISSN : 2337-3067 *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.3 (2016) : 455-488.
- Dhimas Prakosa 2020, Pengaruh *E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengguna Tokopedia Di Kota Semarang) *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. IX, No. IV.
- Dian Wulan Fitriani Achmad Fauzi Dh Edy Yulianto Pengaruh Citra Merek Terhadap Faktor Psikologis Dan Keputusan Pembelian, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 50 No. 1 Oktober 2017|* administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Dwi Wahyuni Rahma Wati 2020, Pengaruh Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Produk Krim Pelembab Wajah Fair & Lovely, *Journal of Islamic Economic Development*, Volume 4, No. 1, Juni 2020.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fitri Anggraini 2015, Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koran Harian Riau POS JOM FISIP Vol. 3 No.1 – Februari 2015.
- Frizky Yuniarta 2019, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2019, Volume VI (1).
- Ganjar dan Muhammad Halilintar 2017, Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.MNC SKY VISION.TBK JAKARTA, *Jurnal Manajemen*, Vol. 5. No. 2 Oktober 2017, ISSN23386584.
- Geta Ambartiasari, Abdul Rahman Lubis, S. C. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3), 12–23. [Http://Jurnal.Unsyiah.Ac.Id/Jinoman/Article/View/8833](http://Jurnal.Unsyiah.Ac.Id/Jinoman/Article/View/8833)

- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. SemarangHarnanto. 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis. Yogyakarta: BPF.
- Griffin, Jill. 2010. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricky W., and Moorhead, Gregory., 2014. Organizational Behavior: Managing People and Organizations. Eleventh Edition. USA: South Western.
- Hansemark., O.C., Albinsson, M. (2004). Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual Employees. *Managing Service Quality*, 14(1), 40-57.
- Hatane Semuel 2019, Brand Image, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Jaringan Supermarket Superindo Di Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 13, No. 1, April 2019, 27–34.
- Henslowe, 2008, “ Public Relations, A Practical Guide To The Basics”, Kogan Page Ltd, USA.
- Howard, J. A., and Sheth, J. N., 2009, “ The Theory Of Buyer Behavior”, John Wiley and Son, New York.
- Hurriyati, R. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: CV Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- I Gede Benny Subawa, Eka Sulistyawati 2020, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 2, 2020 : 718-736, ISSN : 2302-8912.
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Kasman Pandiangan, Masiyono, Yugi Dwi Atmogo 2021 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Brand Equity: Brand Trust, Brand Image, Perceived Quality, & Brand Loyalty, *JIMT Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* Volume 2, Issue 4, Maret 2021 E-ISSN 2686-4924 P-ISSN 2686-5246.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kim Changsu, et al. (2008). ”An Empirical Study On The Integrated Framework of eCRM in Online Shopping: Evaluating the Relationships Among Perceived value, Satisfaction and Trust Based on Customer Perspective”. *Journal of Elecreonis Commerce in Organization*, Vol.6. No.3, p.1-19.
- Kisvidatul Hikmah 2020, Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel

Intervening pada Bengkel AHASS (Studi kasus pada pelanggan Bengkel Ahass Cabang Wendit), e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma.

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management and Brand management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock and K. Wright Lauren, 2005. Pemasaran Jasa (terjemahan), Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Jakarta: Salemba Empat.
- Lynawati 2015, Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PD BPR BKK Purwokerto Cabang HR Bunyamin, Jurnal Media Aplikom ISSN : 2086-972 XX Vol. 4 No. 3 September 2015.
- Manimaran A, Cruz MMJJ, Muthu C, Vincent S, Ignacimuthu S. Larvicidal and Knockdown Effect of Some Essential Oils Against *Culex quinquefasciatus* Say, *Aedes aegypti* (L.) and *Anopheles stephensi* (Liston). Adv Biosci Biotechnol. 2012;3:855-862.
- Manzie, 2004, Why Customer Come Back: How To Create Lasting Customer Loyalty USA Career Pres Inc.
- Margita Enno Yunida 2016, Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI) Vol 5, No 3 (2016).
- Mashuri 2020, Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Juni 2020, Vol.9, No.1: 54-64.
- Nurul Aini Fadhila 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center, Jurnal Media Studi Ekonomi Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018.
- Oliver. 2014. Whence Consumer Loyalty: Journal of Marketing (Special Issue), 63, 33-44
https://www.jstor.org/stable/1252099?seq=1#page_scan_tab_contents
Diakses pada tanggal 15 Mei 2018

- Partua Pramana. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang), Semarang: Manajemen UNDIP.
- Rangkit, 2012, "The Power Of Brands", Gramedia Pustaka Utama , Jakarta
- Rangkuti, Freddy, Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2010.
- Roderick, B. & Gregory, B. J. (2008). Investigating the service: A customer value perspective. *Journal of Business Research*, 62, 3, 345-355. doi:10.1016/j.jbusres.2008.06.008
- Roslina. 2010. "Citra Merek: Dimensi, Proses Pengembangan Serta Pengukurannya." *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 6 No 3, Mei 2010: 333-346.
- Sheth, J.K & Mittal, Banwari. (2004), Customer Behavioru. A manajerial Stevy Susilo Dan Juniarti Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Respon Investor Pada Perusahaan Berkapitalisasi Besar (Big Capitalization), *Business Accounting Review*, Vol. 3, No. 1, Januari 2015:304-315.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta : ANDI.
- Tatik Suryani, Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 118.
- Tika Nur Aini 2020, Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variable intervening, *Journal homepage: ejournal.widyamataram.ac.id/index.php/j-mae*, Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA), ISSN 2774-8790 (Print) dan ISSN 2774-8804 (Online).
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2015 . Brand Management & Strategy. Yogyakarta : Andi
- Usmara, A, 2008, Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Jakarta: Amara Books
- V. Broto., R.S. Wenas. 2016, Analisis Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mobil Toyota Agya Pada PT.Hasjrat Abadi Cabang Bitung, *Jurnal EMBA Vol.4 No.2 Juni 2016*, Hal. 154-163.

Wulf, Schored dan Lacobucci , 2001 Marketing Research: Methodological Foundation, 9 th ed, Belmont-CA:Thomson South Western.

Yandra Prananda 2019, Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Jurnal OPSI Vol 12 No.1 Juni 2019.

Yoga Wicaksono 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015, Halaman 1-11.

Zainuddin Tahuman (2016), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 4 ,No.3, Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan 2016: 445-460

Zikmund., Babin., 2013, Menjelajahi Riset Pemasaran, Salemba Empat, Jakarta Selatan.

