

DAFTAR PUSTAKA

- A. Shimp, T. (2014). *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan Promosi*. Salemba Empat.
- Ali Mustofa. (2017). The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7).
- Al-Salamin, H & Al-Hassan, E. (2016). The Impact of Pricing on Consumer Behaviour in Saudi Arabia : Al-Hassa Case Study. *European Journal of Business Management*, 8(12).
- Anwar, N, H., & I. (2015). Effect of Leadership Style on Employee Performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 5(5).
- Budiarti, A. R. N. dan A. (2019). Pengaruh Celebrity Endorser Dan Brand Image Dimediasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Giyomi Clothing Store. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(7).
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2018). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. In Practice Development in Health Care*. 4(4).
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Daniel I Nyoman Renatha Cardia, I. W. S. dan N. N. R. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(11).
- Demirci Orel, F., & Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(2), 118–129.
- Devi Christianti Yusuf, D. H. and R. M. Y. (2020). The Effect of Compensation and Job Environment on Employee Loyalty through Job Satisfaction as an Intervening Variable. *Hasanuddin Journal of Business Strategy*, 2(4).
- Ernawati D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 17–32.
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2018). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publication, Inc.

- Hardiman, I. (2016). *400 Istilah Media Promosi Dan Periklanan*. Gagas Ulung.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Ijje, A. L. Al. (2015). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan pelanggan Sebagai Intervening. *Jurnal Fakultas Ekonomika Dan Bisnis*.
- Jogiyanto, H. (2016). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi* (10th ed.).
- Judge dan Robbin. (2015). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Salemba Empat.
- Juni, D. (2017). *Perilaku Konsumen*. Alfabeta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kharisma Nawang Sigit, E. S. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perpegadaianan*, 21(1), 157–168.
- Kock, N. (2014). Advanced Mediating Effects Tests, Multi-Group Analyses, and Measurement Model Assessments in PLS-Based SEM. *International Journal of E-Collaboration*, 10(1).
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition New Jersey.
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kurniawati, M. A. dan R. (2019). Pengaruh Celebrity Endorser dan Persepsi Kualitas Melalui Citra Merek Terhadap Loyalitas. *Jurnal Kalibrasi*, 17(1), 39–42.
- Kusumasasti, I., & Andarwati, H. D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22(2), 123–129.
- Lesmana, R., & Ayu, S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah PT Paragon Technology and Innovation. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 59–72.
- Lily Suhaily. (2017). EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PERCEIVED PRICE AND BRAND IMAGE ON PURCHASE DECISION MEDIATED BY CUSTOMER TRUST (Study On Japanese Brand Electronic Product). *Jurnal Manajemen*, 21(2).
- Mada Faisal Akbar, H. W. dan A. W. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Alfamart Pada Toko Alfamart Cabang Cikoko. *Economics, Business and Management Science Journal*, 1(1), 106–111.
- Moeed et.al. (2014). The Impact Of Brand Image and Celebrity Endorsement On Consumers Purchase Preference for Fashion Product. *Journal Indian Streams Research*, 4(2), 1–10.

- Mowen & Minor. (2013). *Perilaku Konsumen* (Kelima).
- Muhammad Rezha Pahlawan. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Applied Business Administration*, 3(2).
- Nadia, Rahayu and Hariyanto, J. (2020). Pengaruh Celebrity Endorser, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Matraman). *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB)*, 1(1).
- Priansa. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Alfabeta.
- Rahi, S., Ghani, M., & Muhamad, F. (2017). Inspecting the Role of Intention to Trust and Online Purchase in Developing Countries. *J Socialomics*, 6.
- Rangga, Wenda, P. dan I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paparabun Perfume. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB)*, 3(2).
- Riska Asnawi Nyonyie. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3).
- Rita Puspita, M. Y. dan S. (2017). Pengaruh faktor Sosial, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Merek Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Telepon Selular (Studi Pada Pengguna samsung di Kota Banda Aceh). *Jurnal Magister Manajemen*, 1(1).
- Rizki, I. Y. dan W. W. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepercayaan Pelanggan (Konsumen) di Erha Skin Padang. *Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 85–113.
- Saparso, E. W. dan S. (2019). Kepercayaan sebagai Variabel Intervening Pengaruh antara Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Tokopedia.com). *Jurnal Manajemen Bisnis Kompetensi*, 14(2).
- Solihin, Z. I. dan H. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Interenet Telkomsel Flash Unlimited (Studi Kasus Pada PT Telkomsel Cabang Pangkalpinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, 3(2).
- Sugiyono. (2013). *Statistik untuk Penelitian*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tamara, A. (2016). Implementasi Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Mandiri Tabungan Bisnis. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3).
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Andi Offset.
- Utarsih, H. (2014). Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Minat Bel Kartu As

(Studi Kasus Pada Penduduk Bandung). *Jurnal Ilman*, 1(2).

Wantara, P. (2015). The Relationship among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services. *Journal Indonesia: Departement of Management, Faculty of Management, University of Trunojoyo*, 4.

Welsa, D. H. dan H. (2018). KUALITAS DAN DESAIN PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN. *Journal UPAJIWA DEWANTARA*, 2(2).

West, Richard, L. H. T. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi* (3rd ed.). Salemba Humanika.

Windarti, T. and Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jom FISIP*, 4(2), 1–10.

Yudiana, I. G., & Yadnyana, I. K. (2016). Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Leverage, Investment Opportunity Set dan Profitabilitas pada Kebijakan Dividen Perusahaan Manufaktur. *E-Jurnal Akutansi Universitas Udayana*, 112–141.

