

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Alhaija, A. S., Hussein, H. S., & Allan, A. J. A. (2019). *Relationship Between Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Review And Future Directions Of Its Nature And Approaches*. Eurasian Journal of Social Sciences, 7(4), 28–39. <https://doi.org/10.15604/ejss.2019.07.04.003>
- Afreza, C., & Wiyadi. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Marketplace Shopee*. 13(1), 105–124. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i1.1005>
- Ahdiyana, M. (2019). *Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi*. Ilmiah Kohesi, 10(1). <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v10i1.3965>
- Aini, T. N. (2020). *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variabel intervening*. Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA), 1(2), 88–98. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>
- Alya Insani, N., & Nina Madiawati, P. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Go Food di Kota Bandung*. Jimea: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), 4(3), 112–122. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/300>
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). *The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms*. Marketing Science, 12(2), 125–143. <https://doi.org/10.1287/mksc.12.2.125>
- Annur, C. M. (2022). *Aqua, Merek Air Mineral dalam Kemasan Botol Paling Favorit di Indonesia*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/01/aqua-merek-air-mineral-dalam-kemasan-botol-paling-favorit-di-indonesia>
- Anwar, M. S. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Lentera Bisnis, 12(3), 808. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i3.935>
- Anwar, S. (2010). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya II*. Pustaka Belajar Offset; Pustaka Belajar Offset.
- Anwar, S., Min, L., & Dastagir, G. (2019). *Effect of Service Quality, Brand Image, Perceived Value on Customer Satisfaction and Loyalty in the*

Chinese Banking Industry. International Journal of Business, Economics and Management Works. www.kwpublisher.com

- Arman, & Shabbir, S. A. (2020). *Impact Of Service Quality And Brand Image On Brand Loyalty: The Mediating Role Of Customer Satisfaction* Received: Eurasian Journal Of Social Sciences, 8(2), 75–84. <https://doi.org/10.15604/ejss.2020.08.02.004>
- Azizan, N. S., & Yusr, M. M. (2019). *The Influence of Customer Satisfaction, Brand Trust, and Brand Image Towards Customer Loyalty*. International Journal of Entrepreneurship and Management Practices, 2(7), 93–108. <https://doi.org/10.35631/ijemp.270010>
- Bendapudi, N., & Berry, L. (1997). *Customers' Motivations for Maintaining Relationships With Service Providers*. Journal of Retailing, 73(1).
- Budi Harto, Abdul Rozak, & Arief Yanto Rukmana. (2021). *Strategi Marketing Belah Doeren Melalui Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Brand Image*. ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal), 7(1), 67–74. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v7i1.546>
- Budiyanto, E., Airlangga, I. B., & Mahsun, A. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen*. Duke Law Journal, 1(1), 37–47.
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 8(11), 6762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p19>
- Choiriah, E. N., & Liana, L. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan*. Madic, September, 236–244.
- Dakhi, P. (2024). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bedak Wardah Pada Mahasiswa FEB Uniraya*. Jurnal Minfo Polgan, 13(1), 863–869. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13819>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). *Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO3.0585>
- Damaryanti, F., Thalib, S., & Miranda, A. (2022). *Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating*. Jurnal Riset

Manajemen dan Akuntansi, 2(2), 50–62.
<https://doi.org/10.55606/jurima.v2i2.253>

- Darmawan, D., & Arifin, S. (2021). The Studi Empiris tentang Perilaku Konsumen Produk Air Minum dalam Kemasan Ditinjau dari Variabel Harga dan Kesadaran Merek. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 7(3), 179. <https://doi.org/10.32884/ideas.v7i3.434>
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99–113. <https://doi.org/10.1177/0092070394222001>
- Dien Hawa, S., Rianto, S., & Saumi Andrian Nofa, M. (2024). Influence of Product Quality, Price, Advertising Attractiveness and Brand Image on Purchase Decisions on Honda Beat Motorized Vehicle. *DFAME Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, 2(1), 1–6.
- Durmaz, Y., Cavusoglu, S., & Ozer, O. (2018). The Effect of Brand Image and Brand Benefit on Customer Loyalty: The Case of Turkey. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(5), 524–536. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i5/4140>
- Dwiantari, S. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Aset*, 22(1), 51–62. <https://doi.org/10.37470/1.22.1.161>
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Fauzy, S. A., & Suherman, E. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV.Arsana Sentosa. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 407–414. <https://doi.org/https://doi.org/10.47233/jebbs.v4i4.1848>
- Ferdinand. (2014). *Metode penelitian manajemen*. BP Universitas Diponegoro; BP Universitas Diponegoro.
- Fujawati, E., Susnita, T. A., & Ratnasari, N. (2024). *Strategi Harga dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Industri Roti*. 3(1), 11–21.
- Gede, T., Wira, A., Pemayun, P., & Seminari, N. K. (2020). The Role Customer Satisfaction Mediates The Effect Of Product Quality On Customer Loyalty. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(6), 54–62. www.ajhssr.com

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 7(4), 27–42. <https://doi.org/10.1108/09564239610129931>
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Ihsan, M. N., & Sutedjo, B. (2022). Pengaruh brand image dan brand trust terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap minat beli ulang. *Forum Ekonomi*, 24(1), 170–176. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i1.10586>
- Intan Rurieta Anggarawati. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirtamarta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 40–49. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i1.146>
- Keller, K. L. (2013). *Strategic brand management building, measuring, and managing brand equity* (4th ed). Boston : Pearson.
- Kotler, P. (1997). marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control International Series in Marketing Marketing Management Prentice Hall international series in marketing. In *Business & Economics* (9, illustrated, hal. 789 pages). Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=r5duSQAACAAJ>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, Business Communication*,. <http://www.pearsonmylabandmastering.com>
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). Marketing Management, Always learning Marketing Management. In *Business & Economics* (3, illustr ed.). Pearson.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan

- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Lone, R. A., & Bhat, M. A. (2023). Impact of Product Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Selected Consumer Durables. *International Journal for Research Trends and Innovation*, 8(4), 1014–1024.
- Maisaroh, R., & Nurhidayati, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 1(2), 197–216. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v1i2.282>
- Matulesy, E. R., & Tambunan, A. U. (2023). Analisis Regresi PLS Sebagai Alternatif Dari Regresi Linear Berganda: Studi Kasus Pengaruh Luas Lahan dan Luas Panen Terhadap Produksi Padi di Kabupaten Manokwari. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 3358–3361.
- Mehta, C. R., & Patel, N. R. (2012). *IBM SPSS Exact Tests*.
- Mela Arum Agustina, & Alimuddin Rizal Rivai. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen : Studi pada Konsumen Pembeli dan Pengguna Produk Merek Jims Honey. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.1628>
- Natalia, D. U., Manajemen, S., & Jaya, U. P. (2023). Analisis Perbandingan Brand Image Sepatu Lining Dan Victor Pada Pemain Badminton Di Gelanggang Remaja Koja Jakarta English Title : Comparative Analysis of Brand Image between Lining and Victor Shoes Among Badminton Players in Gelanggang Remaja Koja , Jaka. 1(5), 132–139.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin. (2020). *Pengaruh kualitas Layanan Dan KuaLitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 7.
- Novianti, L., & Sulivyo, L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Smartphone Made in China Di Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang. *Jurnal Cafeteria*, 2(2), 15–27. <https://doi.org/10.51742/akuntansi.v2i2.354>
- Nurazis, E., & Nisa, P. C. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(April), 396–417. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.11070516>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460.

<https://doi.org/10.2307/3150499>

- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? Both. *Journal of Marketing*, 63, 519–524.
- Pahlevi, R. (2021). *Aqua Jadi Minuman Bernilai Konsumen Tertinggi di Indonesia pada 2021*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublishembed/124568/aqua-jadi-minuman-bernilai-konsumen-tertinggi-di-indonesia-pada-2021>
- Pitoko, W. W., Purba, A. E., Hutagalung, M., Burhanuddin, R. A., & Rosalina, I. F. (2022). Analysis of Brand Image and Customer Value on Loyalty among E-Travel Application Users. *Journal of Social Studies*, 3(2), 173–177.
- Praestuti, C. (2020). Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mama-Mama Penjual Noken di Oyehe Kabupaten Nabire. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 21–24. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/28825/28140>
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2), 281–287. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i2.76>
- Prastikasari, P., & Dwiridotjahjono, J. (2024). Pengaruh Self-Service Technology Dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Generasi Milenial Dan Gen Z Mcdonald's Kota Surabaya. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(4), 8462–8477. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10438>
- Prihatiningsih, D. (2022). *Mudahnya Belajar Statistik Deskriptif*. https://www.google.co.id/books/edition/MUDAHNYA_BELAJAR_STATISTIK_DESKRIPTIF/NE5hEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=analisis+deskriptif+adalah&pg=PA73&printsec=frontcover
- Qomariyah, L., & Dwiridotjahjono, J. (2024). *Customer Satisfaction As Intervening Variables (Study On Consumers Of Pucuk Harum Tea In Surabaya) Pengaruh Iklan , Kualitas Produk , Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Teh Pu*. 5(1), 88–102.
- Ramadhani, M., & Nurhadi. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data*

- Palembang, 11(2), 200–214.
<https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/view/2235>
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. In *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication* (hal. 2009). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, M. (2021). *Kepuasan Konsumen (Pengertian, Aspek, Strategi dan Indikator)*. Kajian pustaka.
<https://www.kajianpustaka.com/2021/01/kepuasan-konsumen.html>
- Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur*. Oikonomia: Jurnal Manajemen, 14(2), 77–94.
<https://doi.org/10.47313/oikonomia.v14i2.522>
- Rombe, E., Luh, N., & Ulandari, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Sabnishop Di Kota Palu*. SEIKO: Journal of Management & Business, 6(1), 358–367.
<https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3701>
- Rust, R. T., Lemon, K. N., & Zeithaml, V. A. (2004). *Return on Marketing: Using Customer Equity to Focus Marketing Strategy*. Journal of Marketing, 68(1), 109–127. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.109.24030>
- Santana, A., & Keni, K. (2020). *Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada PT. Brand X di Jakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, 4(4), 150.
<https://doi.org/10.24912/jmbk.v4i4.8678>
- Sari, I. W., & Amalia, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen, 2(3), 248–266.
<https://doi.org/https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i3.1286>
- Saridewi, D. O., & Nugroho, R. H. (2022). *Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 4(6), 1722–1738.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1072>
- Sasongko Sambodo. (2021). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan* (Literature Review Manajemen Pemasaran). Jurnal

- Ilmu Manajemen Terapan, 3(1), 104–114.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.
- Sawitri, I. G. A. T. D., & Rahanatha, G. B. (2019). *Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan*. E-Jurnal Manajemen, 8(8), 5267–5284.
- Sayekti, M. D., & Dwiridotjahjono, J. (2023). *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus pada Konsumen Coklat Silverqueen di Surabaya*. Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah, 5(6), 2511–2524.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.2430>
- Septiana, N. A., & Nosita, F. (2020). *E-Servqual, Promosi Dan Loyalitas Pelanggan Marketplace*. Journal of Applied Business Administration, 4(1), 38–44. <https://doi.org/10.30871/jaba.v4i1.1937>
- Septianingrum, S. H., Fajri, A., Semarang, U. M., Ekonomi, F., & Semarang, U. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Karya Dharma, 2 (September).
- Setyo, P. E. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.”* PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, 1(6), 755–764.
- Sholikhah, A. F., & Hadita. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur*. Jurnal Econimina, 2(2).
- Simanihuruk, P., Zilfana, Prahendratno, A., Tamba, D., Sagala, R., Ahada, R., Purba, M. L., Hidayat, D. R., & Rachman, S. H. (2023). *Memahami Perilaku Konsumen: Strategi Pemasaran yang Efektif Pada Era Digital* (A. Juansa, Efitra, & Sepriano (ed.)). Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sitorus, S. A., Romli, N. A., Tingga, C. P., Sukanteri, N. P., Putri, S. E., Ghetta, A. P. K., Wardhana, D. (Cand) A., Nugraha, K. S. W., Hendrayani, E., Susanto, P. C., Primasant, Y., & Ulfah, M. (2022). *Brand Marketing: The Art Of Branding* (A. Sudirman (Ed.)). Media Sains Indonesia.
- Spacey, J. (2023). *7 Types of Product Quality - Simplicable*. Simplicable.
<https://simplicable.com/new/product-quality>
- Sri et al, W. (2019). *Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening*. Jurnal Manajemen Bisnis, 8(1), 114–127.

- Sucihati, S., & Suhartini, S. (2022). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Asuransi Ramayana Serang*. *Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA*, 1(1), 14–22. <https://doi.org/10.30656/jumpa.v1i1.4563>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In Alfabeta. Alfabeta. https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail%5C&id=43
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In Alfabeta. Alfabeta. https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail%5C&id=43
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In Alfabeta. Alfabeta. https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail%5C&id=43
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&d*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Alfabeta. https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail%5C&id=43
- Sujarweni, V. W. (2020). *Akuntansi Manajemen Teori Dan Aplikasi Mitra Wacana Media*. Jakarta. Pustaka Baru press; Pustaka Baru Press. <https://www.mitrawacanamedia.com/akuntansi-manajemen-teori-dan-aplikasi>
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta. CV. ANDI 87 OFFSET”.
- Supratman, S. S., Mandey, S. L., & Roring, F. (2022). *Analisis Pengaruh Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Di Cafe M Coffee Manado*. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(3), 307. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.41654>
- Suryani, N. I., & dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Ekuitas Merek dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone di Kota Bogor*. *YUME : Journal of Management*, 4(2), 254–272. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.787>
- Tahuman, Z. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing*. *Jurnal*

Riset Bisnis dan Manajemen (Vol. 4, Nomor 3).

- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). *Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4929>
- Top Brand Award. (2021). *Top Brand Beserta Kategori Lengkap*. Top Brand Award. [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2021&tbi_index=top-brand&category=service%](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2021&tbi_index=top-brand&category=service%20)
- Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2022). *Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 101–112. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i1.1262>
- Wahjoedi, T., Harjanti, W., & Rahayu, S. (2022). *Product quality and price perception on customer loyalty mediated by customer satisfaction*. 14(02), 628–636.
- Welsa, H., Cahyani, P. D., & Riyana, R. (2022). *Pengaruh experiential marketing dan brand image terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening*. *Forum Ekonomi*, 24(2), 433–445. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10848>
- Wijayani, T., & Prambudi, B. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Pada Konsumen Wardah di Gerai Pusat Grosir Cililitan)*. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(2), 195–207. <https://doi.org/10.37932/j.e.v10i2.127>
- William, & Purba, T. (2020). *Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam*. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.
- Yuen, E. F. T., & Chan, S. S. L. (2010). *The effect of retail service quality and product quality on customers*. 17 (June), 222–240. <https://doi.org/10.1057/dbm.2010.13>
- Yuliyanti, Y. (2018). *Manajemen Pemasaran & Manajemen Pemasaran Jasa*. Inti Presindo Pustaka; Inti Presindo Pustaka.