

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Andi, Andika Wirawan, Sjahrudin, Herman.2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone. *Jurnal Organisasi dan Ekonomi* Vol.15, No.01 Hal 15-26
- Arikunto, 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2016. *Manajemen Operasi Produksi (Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan)*. Edisi 3. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Amral, Asmar, 2020. *Hakikat Belajar & Pembelajaran*. Bogor: Guepedia Group
- Abul, Hasan Asy'ari dan Anthonius, Junianto Karsudjono. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Price fairness, Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Merek Samsung di Banjarmasin. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 8, No. 1 Hal 01-13
- Ali Hasan, 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Aaker, D. A. 2017. *Manajemen Ekuitas Merek : Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek*. (A. Ananda, Ed.). Jakarta: Penerbit Mitra Utama.
- Buchari, Alma, 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Bawono, Icuk Rangga, Amin Dara. 2020. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Buchari, Alma, 2013. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Gahlia Indonesia
- Buchari, Alma, 2014. *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Cindy, Fransisca Tingkir. 2014. "Pengaruh Identitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Melalui Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Toyota". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 2 Hal 62-69
- Cindy, Millenia dan Pantro Rivera Sukma. 2022. The Influence Of Brand Image And Product Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction, In Restaurants Wolfgang's Steakhouse Jakarta. *Jurnal of Management and Leadership* Vol. 5, No. 2 Hal 28-41

- Charlie, Giovani Gunardi dan Rezi, Erdiansyah. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Jurnal Manajerial* Vol. 3, No. 2 Hal 456-463
- Choiriyah. 2019. *Hukum Perbankan dan Perasuransian Indonesia dalam Perspektif Hukum Islam*. Yogyakarta.
- Dewi, 2017. Pengaruh bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Kharisma Jember. Fakultas ekonomi Prodi manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. *Journal Of Management* Vol. 3, No.07 Hal 01-11
- Delgado, 2016. *Analisis Multivariete* Edisi 8. Bandung.
- Ezgi, Ekrmen dan Murat, Hancer. 2018. Building brand relationship for restaurants: An examination of other customers, brand image, trust, and restaurant atributes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 31, No. 03 Hal 1469-1487
- Ferdinand, Agustus, 2014. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*. Edisi Kedua.Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Febry, Balkis Fonda, Lubis, Arlina Nurbaity. 2022. The Influence Of Brand Experience And Customer Satisfaction On Customer Loyalty With Customer Trust As Intervening Variable At Bakery And Cake Shop In Medan. *International Journal of Research and Review* Vol. 9, No. 4 Hal 249-257
- Ferdinand, Agustus, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Freddy Rangkuti. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis & Investasi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gecti, Fatih dan Hayrettin Zengin, 2013. The relationship between brand trust, brand affect, attitudinal loyalty and behavioral loyalty : a field study towards sports shoe consumers in Turkey. *ISSN International Journal of Marketing Studies*. Vol. 5 No. 2 Hal 111-119
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan (2015). *Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program AMOS*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese & Cote, 2018, *Menentukan Kepuasan Pelanggan*. Washington: Washington State University

- Griffin & Moorhead. 2014. *Organizational Behavior. Managing people and organizations. Eleventh edition.*
- Haryono, Siswoyo dan Parwoto Wardoyo, 2013 *Structural Equation Modeling.* Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.
- Hanifa, Nurfadila. Nurdin, Muhammad Reza Anwar. 2022. Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Air Minum Kemasan Aqua. *Jurnal Ekonomi dan Industri* Vol. 23, No.01 Hal 342-350
- Hair, et al, 2014, *Multivariate Data Analysis, New International Edition.*, New Jersey : Pearson.
- Hanny, Krisyana. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Café di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi* Vol. 05, No.01 Hal 1115-1129
- Husnul, Fateha, Rusdan, dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Moka Store. *Jurnal manajemen* Vol. 2, No. 1 Hal 21-28
- Imam, Ghozali, 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imelda, Aprileny, Afzalur, Rochim,dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*, Vol.31, No.02 Hal 60-76
- Ismuroji, Muhammad dan Rini, Endang Sulistya, dkk, 2023. Influence Of Brand Image And Customer Satisfaction To Brand Loyalty Through Brand Love As A Mediation Variable In Starbucks Multatuli Medan. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration*, Vol. 03, No.02 Hal 557-568
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta PT.Indeks
- Kotler, Philip, Garry Amstrong, 2017. *Dasar-Dasar Pemasaran.* Edisi 9, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2015, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran.* Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi kedua Salemba Empat: Jakarta.

- Lau dan Lee, 2019. Consumer's Trust in a Brand and the Link to. Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, Vol. 04 No. 41 Hal. 341-370.
- Musay, 2013. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada konsumen KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.03, No.02 Hal 1-7
- Marsellina, Budiono Herlina. 2019. Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Uniqlo di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan* Vol. 1, No.4 Hal 788-794
- Muhammad, Ridwan dan Sintya, Noviyanti. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam As-Syafi'iyah). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 4, No. 1 Hal 53-66
- Muhammad, Hafiz, dkk. 2022. Analysis Of The Influence Of Service Quality And Trust On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable In Menantea Field. *International Journal of Educational Research & Social Sciences* Vol. 03 No.4 Hal 1498-1506
- Nadia Andriane, dkk. 2021. The Effect of Trust and Brand Image on Customer Retention with Customer Loyalty as Intervening Variabel to Customer of Sharia Commercial Banks. *Journal of Finance and Banking* Vol.25, No.02 Hal 311-323
- Nugroho, Agung 2015. Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT Business Training and Empowering management Surabaya. *Jurnal maksipreneur* Vol.04, No.02 Hal 4-14
- Nurfajriani. 2020. Pengaruh Ekspektasi Pelanggan (Harapan Pelanggan) Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet (Studi Kasus Pada Pelanggan Internet Pt. Telkom Cabang Bima). *Jurnal Manajemen Mandiri* Vol. 4, No. 3 Hal 19-28
- Nolita, Aldeline Sofia S.Ikom dan Aisjah, Dr.Siti. SE,MS, dkk. 2018. The Influence of Brand Experience and Service Quality to Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Starbucks Coffee Malang. *Journal of Economics and Business*, Vol.02 No.02 Hal 161-170
- Nurul, Sakinah Azizan dan Maha, Mohammed Yusr. 2019. The Influence of Customer Satisfaction, Brand Trust, and Brand Image Towards Customer Loyalty in Malaysia. *International Journal of Entrepreneurship and Management Practices*, Vol.02, No.07 Hal 93-108
- Oliver, Richard L. 2014. *Satisfaction:A Behavioral Perspective on the Consumer*, Second Edition, Routledge, New York.

- Putiari, Alaina Rizki dan Budi, Prabowo. 2022. Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Indomie melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* Vol.04, No.06. Hal 1543-1553
- Rizan, M., B. Saidani, dan Y. Sari. 2018. Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro. *Jurnal Ekonomi* Vol.06, No.08 Hal 01-17
- Robbins, S.P., & Judge, T.A., 2015. *Perilaku Organisasi Salemba Empat*.
- Rahmah, Riandini dan Herlina, Budiono. 2023. Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Produk, Persepsi Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Vans. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, Vol. 5, No. 1 Hal 202-211
- Sofian, Assauri, 2016. *Strategic Marketing : Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Saifullah. Anadya, Dudi. Indarini. 2019. The Effect of Personality Traits and Congruity on Customer Satisfaction and Brand Loyalty on Janji Jiwa Coffee in Surabaya. *Journal of Entrepreneurship & Business* Vol.01, No.02 Hal 114-123
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sopiah, E.M.S. 2016. *Salesman (Kepenjualan)*. Bumi, Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sukirman, 2020. *Pengembangan Media Pembelajaran*. Yogyakarta : PT. Pustaka Insan Madani
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Alfabeta, Bandung
- Sangadji. E.M., & Sopiah. 2017. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Setiadi, Nugroho J, 2017. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- Sugiyono, D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Shiffman dan Kanuk, 2017. *Consumer Behaviour 7<sup>th</sup>. Edition (Perilaku Konsumen)*, Indeks: 2277-5668.
- Sunyoto, D. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama.



- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, 2016, *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Willy, Widoatmojo Suhandy dan Sawidji. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Janji Jiwa. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 06 No.02 Hal 201-206
- Windasuri, Heria, H.S. & B.T, 2017. *Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Werner, Ria Murhadi dan Eva, Cahaya Rezki 2022. Pengaruh E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan, Word Of Mouth, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Tiktok Shop (Studi Pada Pelanggan Tiktok Shop). *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*. Vol.16 No.02 Hal 229-240.
- Yusuf, Rafifatul Karimah. 2018. Analisis Pengaruh Brand Equity dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus JNE Express Malang). *Skripsi Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim: Malang*.
- Yanti, Yulianti & Yosini, Deliana. 2018. Gaya Hidup Kaitannya dengan Keputusan Konsumen dalam Membeli Minuman Kopi. *Jurnal AGRISEP*. 17. 39-50. 10.31186/jagrisep.17.1.39-50.
- <https://www.superlive.id/superadventure/adventure-trending/3-alasan-kuat-menjawab-pertanyaan-kenapa-millennial-suka-banget-ngopi>
- Universitas Muria Kudus. 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi Prodi Manajemen FEB UMK*. Kudus. Universitas Muria Kudus.