

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu, and Anik Yuesti. 2019. *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1*. Cetakan 1. edited by I. N. Suardhika. Badung: Noah Aletheia.
- Alam, I. K., dan Sarpan, S. 2023. Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang Ulang Mazaya Dekoratif Dan Skincare Pada Toko Tangga Mas Tambun, *jurnal ikraith-ekonomika*, Vol. 6, No. 2, 284-291.
- Ariyanto, A. et al. 2023. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Aronkar, P., and Chaturvedi, T. 2019. *Effect of Store Location, Product Variety and Quality on Customer Loyalty Towards Fruits & Vegetables Stores. In Proceedings of 10th International Conference on Digital Strategies for Organizational Success*. India: Prestige Institute of Management
- Ashraf, M. A., and Niazi, A. 2018. *Impact of brand image, Service Quality and Trust on Customer Loyalty, Moderating Effect of Perceived Price Fairness and the Mediating Effect of Customer Satisfaction: Case Study on Telecommunication Sector of Pakistan*. Pakistan: University Of Engineering and Technology
- Assauri, S. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bali, A. Y. 2022. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, Vol.1, No.1, 1-14.
- Bella, B., & Wiryawan, Z. 2019. Prediksi Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Chatime. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, Vol.1, No.2, 126-132.
- Boateng, F., et al. 2021. Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di sektor perbankan pasca-krisis Ghana. *Jurnal Pemasaran dan Riset Konsumen*, Vol. 76, 04-76.
- Budiono, A. 2021. Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, promosi, lokasi, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di rumah makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan dimasa pandemi COVID-19. *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol.17, No.2, 223-247.

- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., dan Respati, N. N. R. 2019. *Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan*. Bali: Udayana University
- Cindy Fransisca Tingkir. 2014. Pengaruh Identitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Melalui Citra Merek dan Kepercayaan Merek Toyota. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.8, No.2
- Daga, Rosnaini. 2017. *citra, kualitas produk dan kepuasan pelanggan*.sulawesi Selatan: global research and consulting institute.
- Darwin, et al. 2021. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Delgado. 2017. Kepercayaan merek in the Context of Consumer Loyalty. *European Journal of Marketing*, Vol. 35 No. 11/12, pp. 1238-1258.
- Diputra, I. G. A. W., and Yasa, N. N. 2021. The influence of kualitas produk, brand image, kepercayaan merek on customer satisfaction and loyalty. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, Vol.4, No.1, 25-34.
- Elmas, M. S. H. 2016. Pengaruh Positioning Terhadap Brand Loyalty Dengan Kepercayaan merek Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelanggan Restoran C-Bezt Fried Chicken Paiton Probolinggo. *Unej E-Proceeding*. Vol.14. 108-121.
- Etta, M dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy and Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset
- Febriani, E., Rahmizal, M., & Aswan, K. 2022. Pengaruh Brand Image Dan Kepercayaan merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, Vol.4, No.4, 328-339.
- Ferdinand dan Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, M. A. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Pasuruan: Qiara Media.
- Giovanis, A. N., dan Athanasopoulou, P. 2018. Hubungan konsumen-merek dan loyalitas merek dalam layanan yang dimediasi teknologi. *Jurnal Ritel dan Layanan Konsumen*, Vol.40, 287-294.

- Gecti, F., dan Zengin, H. 2013. The relationship between brand trust, brand affect, attitudinal loyalty and behavioral loyalty: A field study towards sports shoe consumers in Turkey. *International Journal of Marketing Studies*, Vol.5, No.2, 111.
- Griffin, R. W. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Gultom, D. K., Arif, M., dan Fahmi, M. 2020. Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol.3, No.2, 171-180.
- Hastari, E. S., Yohana, C., dan Monoarfa, T. A. 2022. Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Brand Skincare Lokal). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, Vol.3, No.3, 785-799.
- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan, & Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV.Jakad Publishing Surabaya.
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen: Fokus pada konsumen kartu kredit perbankan*. Bandung: Alfabeta
- Inâ, M., dan Setyowati, E. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag*, Vol.3, No.01, 40-54.
- Joko Bagio Santoso, J. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol.16, No.1, 127-146.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jilid 1 (ed.); Edisi 9). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2015). *Manajemen Pemasaran* (J. 1 (ed.); Edisi 14). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Laksono, A. W., & Suryadi, N. 2020. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan Kualitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Pelanggan Geprek Benu Di Kota Malang. *Holistic Journal of Management Research*, Vol.3, No.1, 8-16.

- Liao, S. H., and Chen, Y. J. 2017. A rough set-based association rule approach implemented on a kepercayaan merekevaluation model. *Journal of Experimental & Theoretical Artificial Intelligence*, Vol.29, No.5, 911-927..
- Muriza, D. T. 2021. Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Ramayana Padang. *Jurnal Horizon Pendidikan*, Vol.1, No.2, 294-304.
- Özkan, B., and Tekeli, F. N. 2022. The Effect of Interaction and Kualitas produk on Customer Satisfaction: Multi-Group Structural Equation Modelling. *Tehnički vjesnik*, Vol.29, No.6, 1876-1882.
- Putri, D. G. D., dan Santoso, S. B. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero)). Diponegoro *Journal of Management*, Vol.7, No.1, 30-42.
- Rahmadhani, S., Nofirda, F. A., dan Sulistyandari 2022, Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi (Studi Pada Merek Apple). *Jurnal Manajemen*, Vol.17No.2. 205-222
- Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. 2019. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol.7, No.2, 1-14.
- Riu, J. B. G., Udayana, I. B. N., dan Hutami, L. T. H. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan “Scarlett Whitening”. Transformasi Manageria: *Journal of Islamic Education Management*, Vol.3, No.1, 240-256.
- Rifa’i, Khamdan. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifatama
- Setyo, P. E. 2017. Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol.6, No.1, 755-764.
- Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi* (1st ed.). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., dan Yulianthini, N. N. 2020. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. Prospek: *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.2, No.1, 61-73.

- Susanti, A. 2021. Pengaruh Experiential Marketing Dan Kepercayaan merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Smartphone Samsung Di Kota Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, Vol.4, No.1, 50-58.
- Tjiptono. F. 2016. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: AndiOffset
- Usadha, I. D. N. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Proses, Kualitas Pelayanan Dengan Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, Vol.2, No.1, 69-73.
- Warusman, J. D., dan Untarini, N. 2016. Pengaruh citra merek dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan (studi pada anggota komunitas Sepeda Motor Honda Vario 125cc di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, Vol.4, No.2, 35-41.
- Wijaya, T. 2018. Manajemen kualitas jasa. (Sarwiji, Ed.). Jakarta: PT Indeks
- Wottrich, V. M., Verlegh, P. W., and Smit, E. G. 2017. The role of customization, brand trust, and privacy concerns in advergaming. *International Journal of Advertising*, Vol.36, No.1, 60-81.
- Yudiadari, N. K. P., dan Agustina, M. D. P. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan “Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. WidyaAmrita: *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, Vol.1, No.1, 216-232.
- . 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus*.
- www.compas.co.id, diakses tanggal 5 April 2023
- www.shopee.co.id, diakses tanggal 5 April 2023