

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiyan, A. R., & Basri. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BRI KCP Unit Sidoarum). *Efektif: Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 13(1), 79-92.
- Afriani, L. N., & Setyono, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT BRI (Persero) Tbk. Yogyakarta). *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 7(2), 123-143.
- Agatha, C., & Widiartanto. (2020). Pengaruh Brand Image dan Brand Love terhadap Brand Loyalty (Studi pada Pemilik Membership Card Oryza Gym Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (JIAB)*, 9(2), 50-59.
- Ahmaddien, I., & Widati, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Variabel Kepuasan (Studi Kasus Go Food). *Prodising*, 387-393.(n.d.).
- Ahmaddin, I., & Widati, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan Go Food melalui Variabel Kepuasan. *Jurnal Intekna: Informasi Teknik dan Niaga*, 19(1), 40-45.
- Akhmad, M. D., & Marini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708-720.
- Alexander, N., & Colgate, M. (2000). Retail Financial Service: Transaction to Relationship Marketing. *European Journal of Marketing*.
- Alma, B. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amelia, R. (2023). *Pengaruh Loyalitas dan Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang*. Retrieved from repository.iainpare.ac.id: <http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/4866/>

- Amiroh, D. Z., & Puspitasari, N. W. (2021). Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan di Hypermart Gresik. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(1), 10-22.
- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 53-60.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *JUPE: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 8(3), 86-94.
- Aprilia, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menabung terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo*. Retrieved from [etheses.iainponorogo: https://etheses.iainponorogo.ac.id/17038/](https://etheses.iainponorogo.ac.id/17038/)
- Apriliani, D., Shalihah, N. B., Fabila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Membercard. *Jurnal E-Bisma Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, 1(1), 20-30.
- Aseandi, R. (2020). Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cab Meureudu Aceh. *Wahana Inovasi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UISU*, 9(1), 48-63.
- Aseandi, R. (2020). Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Syariah Cab Meureudu Aceh. *Wahana Inovasi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 9(1).
- Assuari, S. (2018). *Manajemen Pemasaran. Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Astuti, N. L., Widhyanta, I. G., & Sari, R. J. (2021). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Lazada terhadap Keputusan Pembelian Online. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Udayana*, 10(10), 897-910.
- Aulia, R. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediator pada

- Klinik Kecantikan London Beauty Center. *Pragmatis: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 90-101.
- Aulia, S., & Baskoro, H. (2022). Dampak Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik pada Kerja Karyawan KCU Pos Indonesia Malang. *Jurnal Ekonomika* 45, 10(1), 101-108.
- Bandawaty, E., Huriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2020). Pengaruh Brand Image dan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction Bentuk Inovasi Pemasaran Bukalapak. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(1), 81-86.
- Bara, F., & Prawitosari, T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Keterikatan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Surabaya. *Journal of Business & Bangking*, 10(1), 33-52.
- Campus, G. (2022, Maret 26). *Kenapa Kepuasan Pelanggan Penting untuk Bisnis*. Retrieved from Go Kompas: <https://www.gokampus.com/blog/kenapa-kepuasan-pelanggan-penting-untuk-bisnis?hideHeader=false>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Konsumen pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 3(1), 211-224.
- Cindy, & Hutabarat, M. L. (2023). Analisis Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek. *Proceeding National Conference Business, Management, and Accounting (NCBMA)*. Tangerang: Universitas Pelita Harapan Indonesia.
- Dasril, J. D., & Sumadi. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Coffee Shop Janji Jiwa di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 996-1008.
- Davis. (2019). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill International.
- Devianti, Y. (2018). Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Gojek Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Unibraw*, 7(1).

- Devianti, Y. (2019). Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Gojek Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(1).
- Dewi, L., Edyanto, N., & Siagian, H. (2020). *The Effect of Brand Ambassador, Brand Image, and Brand Awareness on Purchase Decision of Pantene Shampoo in Surabaya Indonesia*. Retrieved from SHS Web of Conference.
- Erida, Indrawijaya, S., & Abdilah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kaos Merek Jakoz. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 9(1), 23-33.
- Ermawati, A. S., & Sutopo. (2021). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ramai Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 27(1), 17-32.
- Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Pembelian Mobil pada PT Hasjat Abadi Manado. *Jurnal EMBA*, 7(3), 3069-3078.
- Fanany, F., & Oetomo, H. W. (2015). Pengaruh Brand Image dan Service Quality terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(1), 1-21.
- Fauzi, U., Nurhidayah, & Novianto, A. S. (2023). Pengaruh Brand Awareness dan Product Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening (Studi pada Eastu Coffeebar Wajak). *e-JRM Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 12(1), 1434-1444.
- Febrianty, R. N., & Arnu, A. P. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pengguna Shopee. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 263-269.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek*. Jawa Timur: Penerbit Qiara.
- Ganesha, T. P., Rinanda, S., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian pada Thrift Store di Instagram. *Jurnal Entrepreneur dan Bisnis (JEBI)*, 1(2), 129-136.

- Garut, A. G., & Purwanto, S. (2023). Pengaruh Influencer Marketing dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Kacang Dua Kelinci di Kota Surabaya. *SEIKO: Jurnal of Management & Business*, 6(1), 657-663.
- Ghavany, A., & Olyae, A. (2013). The Impact of Loyalty Customer on Profitability and Sustainability. *Jurnal of Economics and Sosial Research*, 1(34), 20-30.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Undip.
- Gitosudarmo, I. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Jurnal Prologia*, 3(2), 456-463.
- Haris, K. (2020). *Pengaruh Brand Image dan Harga terhadap Kepuasan PT Unilever Indonesia Tbk di Surabaya*. Retrieved from Repository STIE Mahardhika Surabaya: <http://repository.stiemahardhika.ac.id/1603/>
- Haryoko, Pasaribu, D., & Ardiyansyah, A. (2020). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer)*. Retrieved from Point.
- Huda, N. (2017). *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Huda, N., Hudori, K., Fahlevi, R., Badrusa'diyah, Mazaya, D., & Sugiarti, D. (2017). *Pemasaran Syariah Teori & Aplikasi*. Depok: Kencana.
- Hurriyati, R. (2020). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Istikomah, & Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta. *Equilibrium Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 78-92.

- Jamaludin, J., Halim, A. A., & Pratiwi, L. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Deposan di BRI Syariah Kantor Cabang Suniaraja Bandung. *Journal of Applied Islamic Economic and Finance*, 2(1), 1-8.
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Cabang MBT Fajar Metro Pusat. *Fidusia Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 67-74. Retrieved from [Repository.uinjkt.ac.id: https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43300/1/MOH_AMMAD%20RENDY%20NUGROHO-FDK.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43300/1/MOH_AMMAD%20RENDY%20NUGROHO-FDK.pdf)
- Jenah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah dengan Keputusan Membeli sebagai Variabel Intervening pada BRI Life Banjarmasin. *Kindai*, 18(2), 227-244.
- Jilli, M. F., & Santoso, E. B. (2023). Pengaruh Brand Image dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Herbal Merek Jangkrik Mas. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(1), 160-165.
- Kamil, N., Rusli, R., & Erlyani, N. (2018). Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Gojek Banjarbaru. *Jurnal Kognisia*, 1(2), 1-7.
- Kasmir. (2018). *Analisa Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Keller, K., & Swaminathan, V. (2020). *Strategi Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Pearson Education.
- Khaeril, Hearani, S., & Sudirman, I. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Social Responsibility (CSR) terhadap Corporate Image serta Implikasinya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Makassar. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1-14.
- Khotimah, K., Pawirosumarto, S., Lusiana, Sari, S., Fitria, L., Yani, A., Nofriadi. (2023). *Pengaruh Kepercayaan, Pemasaran Online, Citra Merek, dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan*, 5(1), 28-38.
- Khunaini, A., Nugraha, C. A., Sari, D. P., Azzahra, M. H., Nugraha, R. E., Hikmah, R., Hadita. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan

- Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(4), 128-137.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran Terjemahan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Kristianto, A. D., & Wahyudi, T. A. (2019). Pengaruh citra merek, persepsi kualitas produk dan persepsi harga pada kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 2(2), 117-126.
- Ksatriyani, S., & Djawoto. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image (Citra Merek), dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Riset Manajemen*, 8(9), 1-22.
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, VI(1), 147-151.
- Kusumaniar, P., Maksum, C., & Jasin, M. (2019). Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Menabung pada Tahapan BCA di Kantor Cabang Bank Central Asia Equity Tower Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekbank Akademik Keuangan dan Perbankan GMIST TAHUNA*, 2(1), 28-38.
- Kuswandarini, K. I., & Annisa, A. A. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan, corporate image, dan customer relationship management terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 37-51.
- Laili, R. R., & Canggih, C. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Label Halal terhadap Kepuasan Konsumen Pruduk Body Lotion Citra (Studi Kasus Mahasiswa Surabaya). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 8(6), 743-756.

- Laurencia, E., & Harjati, L. (2020). *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Loyalitas Pelanggan Sepatu Nike pada Mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business*. Retrieved from eprints.kwikkiangie.ac.id: <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/943/>
- Legi, E., Lengkong, V. P., & Rogi, M. H. (2023). Pengaruh Brand Image, Store Atmosphere dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Janji Jiwa Jilid 667 Tomohon. *Jurnal EMBA*, 10(4), 2121-2131.
- Lismawati, M. A. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Trust dan Switching Barrier pada Pengguna Kartu Telkomsel Simpati. *Jurnal Economic and Business*, 1(2), 574-581.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfudl, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Mandiri Sejahtera*. Retrieved from etheses.uin. malang.ac.id: <http://etheses.uin-malang.ac.id/33652/7/18540106.pdf>
- 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.
- Marjani, L., & Sutisna, M. (2019). Loyalitas Pelanggan Pada Business-To-Business: Pengaruh Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 5(1), 10-20.
- Mas'ud, A. R., Rombe, E., & Nainggolan, E. P. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen pada Cafe dan Resto Bangi Kopitiam di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 4(1), 71-80.
- Maula, F. S. (2021). *Pengaruh Keputusan Pembelian dan Promosi pada Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from repository.lib.unnes.ac.ia: <https://lib.unnes.ac.id/46178/>

- Molle, M. A., Mandey, S. L., & Kojo, C. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Royal's Resto and Function Hall di Kota Ternate. *Jurnal EMBA*, 7(1), 871-880.
- Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 78-92.
- Nafiah, N., & Pratama, A. A. (2021). Pengaruh Customer Intimacy, Promosi, dan Citra Merek Islam terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Godean 3 dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Transformatif Islamic Studies*, 5(2), 177-190.
- Najmudin, M., & Dwiwinarno, T. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah: Studi tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Efektif Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 70-90.
- Neni, Ridwan, & Nurani. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Cipta Karya Technology Makassar XL HOM. *Jurnal Malomo Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 161-170.
- Ningtias, A. A., & Budiarti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfabeta Surabaya. *JIRM-Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(1), 1-16.
- Nugraheni, Effendy, & Andreani. (2019). Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Hotel X Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 7(2), 409-424.
- Oktaviani, G. (2019). *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa PT Gita Rifa Express*. Retrieved from repository.uir.ac.id: <https://repository.uir.ac.id/1952/1/155210663.pdf>
- Parasuraman, V. A., & Zeithmal, L. L. (1998). Servqual A Multipel Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Jurnal of Relating*.
- Poernomo, T. T., & Setyandarma, B. (2021). Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Susu Sapi Murni KUD Mekar Sari Pujon Malang. *Sebatik*, 25(1), 221-228.

- Prabowo, M. K. (2021). *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE) Cabang Bandung*. Retrieved from Repository: <https://epub.imandiri.id/repository/docs/TaSkripsi/SKRIPSI%20-%20Megah%20Kurniawan%20Prabowo.pdf>
- Prastiwi, E. S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *SEIKO Journal of Management & Business*, 5(1), 244-256.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Puirih, K., Mananeke, L., & Lengkong, V. P. (2020). Fenomena Keputusan Pembelian dan Penggunaan Media Sosial terhadap Kepuasan Konsumen Tokopedia di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 8(3), 411-419.
- Purnomo, E., & Widowati, R. (2019). Pengaruh Persepsi Nasabah BRI pada Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, 10, 52-64.
- Purwanto, A. B., & Widodo, U. (2019). Pengaruh Brand Image dan Trust terhadap Loyalitas Konsumen dengan Value Product sebagai Moderating (Studi pada UMKM Bandeng Presto di Kota Semarang). *Fokus Ekonomi Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(1), 170-185.
- Putri, A. R. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bank Muamalat*. Retrieved from repository.uinjkt: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55897/1/ADE%20RIZKI%20AVLLIA%20PUTRI-FEB.pdf>
- Putri, I. I. (2022, Des 08). *Tips Pertahankan Brand Image Bisnis dari Banyaknya Persaingan di Medsos*. Retrieved from detikFinance: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6450093/tips->

[pertahankan-brand-image-bisnis-dari-banyaknya-persaingan-di-medsos#google_vignette](#)

- Rahayu, S., & Kusuma, M. H. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Baturaja). *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*, 128-147.
- Rahayu, S., & Kusuma, M. H. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Baturaja). *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara (JMBU)*, 2(2), 128-147.
- Rahmadhani, S., Nofirda, F. A., & Sulistyandari. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi (Studi pada Merek Apple). *DeReMa Jurnal Manajemen*, 17(2), 202-222.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas. *Jurnal Khatulistiwa Informasi*, 1(2), 210-223.
- Rusti, N., Irham, & Suryantini, A. (2021). *Keberlanjutan Bisnis Coffee Shop Lokal pada Era Industri 4.0 di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Retrieved from Repository UGM: <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/197161>
- Saipuloh, Y., & Surono. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. *Ulil Albab Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9), 4441-4455.
- Saleh, J. M., Bintari, W. C., & Ali, M. (2021). Pengaruh Experiential Marketing dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen pada Eiger Store Sorong. *JEE Jurnal Ekonomi Efektif*, 4(1), 8-15.
- Sandjaya, H. C., Padmalia, M., & Alessandro, J. (2020). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan terhadap Kualitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Performa Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 5(3), 262-271.

- Sangadji, E. M., & Sopiah, S. (2016). *Perilaku Konsumen Pendekatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sangdji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.
- Santana, A., & Keni. (2020). Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada PT Brand X di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 4(4), 150-155.
- Sapitri, E., Sampurno, & Hayani, I. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mandiri Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, 4(2), 231-240.
- Saputra, S. T., Hidayat, K., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang). *JAP Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(6), 85-95.
- Sari, D. I. (2023). Pengaruh Brand Image, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald's Jakarta Timur. *Jurnal EMT Kita*, 7(4), 896-905.
- Setyowati, E., & Wiyadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102-112.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Susila, N. D., Putra, K. E., & Khalik, I. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 172-181.

- Swasty, W. (2016). *Memahami dan Merancang Strategi Merek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syah, A. B., Prihatini, A. E., & Pinem, R. J. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Layanan Video. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 532-539.
- Syaifulah, & Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Pagadaian (Persero) Batam. *JIM UPB*, 6(2), 86-91.
- Tanjung, S. P. (2017). *Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Tahu Sumedang Renyah Tanjung Morawa*. Retrieved from repositori Universitas Medan Area: <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/8412/1/128600077.pdf>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran & Prinsip Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, R. P. (2024). Analisis Kualitas Produk, Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan pada Klinik Erha Jakarta Selatan. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1886-1899.
- Utari, N. K., & Sukawati, T. G. (2023). Peran Brand Image Memediasi Pengaruh Green Marketing terhadap Keputusan Pembelian the Body Shop di Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), 2337-3047.
- Warnadi, & Triyono, A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung. *Widya Cipta Jurnal Sekretariat dan Manajemen*, 2(2), 225-232. Retrieved from [eprint.perbanas.ac.id: https://eprints.perbanas.ac.id/1335/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf](https://eprints.perbanas.ac.id/1335/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf)
- Wati, I. P., Ellyawati, N., & Abu, I. (2023). Pengaruh Brand Image dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian pada Coffee Shop Forthis House

- Samarinda. *Jurnal Promosi: Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 11(2), 164-171.
- Wati, I. P., Ellyawati, N., & Abu, I. (2023). Pengaruh Brand Image dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian pada Coffee Shop Forthis House Samarinda. *PROMOSI: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 11(2), 164-171.
- Wijaya, S. C. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pembelian Smartphone*. Jakarta: PT Indeks.
- Wilkie, W. L. (1994). *Customer Behavior*. New York: John Wiley.
- Yamit, Z. (2018). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yunaida, E. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(2), 798-807.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.