

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E., Lie, D., Butarbutar, M., & Nainggolan, N. T. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar. Maker: Jurnal Manajemen*, 5(1), 38-49.
- Amalia, A. Z., Waluyo, H. D., & Dewi, R. S. 2014. *Pengaruh Brand Awareness Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kartu Gsm Prabayar Simpati (Studi Kasus Pada Konsumen Kecamatan Pedurungan). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 45-56.
- Amrulloh, D. K. 2020. *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Provider Telekomunikasi (Studi Kasus Di Wilayah Karisidenan Kediri). Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 65-73.
- Andjarwati, A. L., & Chusniartiningsih, E. 2018. *Pengaruh Kesadaran Merek dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Teh Pucuk Harum Wilayah Surabaya Utara). Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 5(2), 189-202.
- Baisyir, F. (2021). *Pengaruh Kesadaran Merek terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen Hand Body Lotion. Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 9(2), 191-201.
- Bakhtiar Amalia, A., Adrianto, D., & Harrani, K. 2008. *Analisis Perbandingan Penghargaan Kualitas Malcolm Baldrige National Quality Award Dengan European Quality Award (MBNQA vs EQA). J@ TI UNDIP*, 3(2), 131-141.
- Chusniartiningsih, E., & Andjarwati, A. L. 2019. *Pengaruh Kesadaran Merek dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Merek sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 85-95.
- Chusniartiningsih, E., & Andjarwati, A. L. 2019. *Pengaruh Kesadaran Merek dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Merek sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 85-95.
- Darmawan, B., Cahyani, N., & Arisanty, M. 2019. *Perencanaan Strategi Public Relations Garuda Indonesia dalam Membangun Kepercayaan Konsumen. Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 4(2), 264-273.
- Derwentyana, R. 2015. *Studi Perbandingan Persepsi Konsumen Mengenai Penerapan Desain " Open Kitchen" dan " Close Kitchen" Pada Restoran Tradisional Indonesia. Waca Cipta Ruang*, 1(2).

- Durianto, D., Sugiarto, & Budiman, L. J. 2004. *Brand Equity Ten: Strategi Mempimpin Pasar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Elina, N. Z., Simanjanong, E. F. S., & Asnora, F. H. 2022. *pengaruh diferensiasi produk, kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pada kue tradisional serabi pak raja di negeri lama*. *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 1(11), 1529-1538.
- Evanita, S., Dwita, V. R., & Israndy, I. 2013. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Sumbar*. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 2(1).
- Gaol, E. L. M. L., Husein, I. G., & Sari, S. K. 2020. *Aplikasi Penjualan "Pertanian" Ritel (modul Kasir Dan Penghargaan Pelanggan)*. *eProceedings of Applied Science*, 6(2).
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Dialihbahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hetharie, J. A. 2012. *Model Kecenderungan Pembelian Impulsif (Studi pada Konsumen Matahari Departement Store Kota Ambon)*. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 11(3), 280-294.
- Hidayat, R., & Prakoso, W. B. 2018. *Pengaruh customer relationship management (CRM) berbasis internet terhadap kepuasan pelanggan Oyisam Clothing Malang*. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(1), 34-42.
- Indrayani, T. I., & Aldino, H. P. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), Tbk Kandatel Sumbar*. *Jurnal Benefita*, 1(3), 16-28.
- Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management – Building, Measure, and Managing Brand Equity Fourth Edition*. England: Pearson Education Limited. Disitasi 5 April, 2019. Dari: PDFDRIVE: <https://www.pdfdrive.com/>
- Kolonio, M. 2016. *analisis peran ekstra karyawan dan penghargaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cv. sarana marine fiberglass manado*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Murhadi, W. R., & Reski, E. C. 2022. *Pengaruh E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan, Word Of Mouth, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 16(2), 229-240.

- Musapat, M., & Armia, S. 2018. *Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kesadaran Merek Terhadap Loyalitas Merek Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Lampu Led Hannochs di Banda Aceh*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(2), 96-110.
- Novie, M. 2020. *Optimalisasi Citra Merek Dan Diferensiasi Produk Dalam Menumbuhkan Loyalitas Konsumen (Produk Makanan Kecil Tum Tim Di Sidoarjo)*. *GREENOMIKA*, 2(2), 114-121.
- Rahmawati, I., & Pratama, K. E. 2022. *Pengaruh Diferensiasi Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Oppo (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNWAHA)*. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(2), 173-180.
- Ramadhan, M. (2013). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan servis berkala pada dealer Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Reski, E. C., & Murhadi, W. R. 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*, 16(2).
- Sugiyono, D. 2018. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D/ Sugiyono*. Bandung: Alfabeta, 15(2010).
- Sugiyono, P. D. 2018. *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225.
- Tehuayo, E. 2021. *Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Iklan terhadap Loyalitas Konsumen Shampo Sunsilk di Kota Ambon*. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(2), 69-88.
- Tiyanto, F. H. H. Q. P., & Pujiarti, P. H. E. S. 2016. *Pengaruh brand awareness, brand association dan perceived quality terhadap loyalitas pelanggan kecap manis merek ABC (Studi konsumen swalayan ADA siliwangi Semarang)*. *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: JJ Learning.
- Wheeler, A. 2013. *Designing Brand Identity*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

- Wicaksana, W. 2020. *Pentingnya Kepuasan Pelanggan pada suatu bisnis. Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 317-323.
- Mardiana, F., & Rahmidani, R. 2020. *Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Otobus Kurnia (PO. Kurnia) Rute Padang-Medan. Jurnal Ecogen*, 3(2), 232-241.