

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aaker A. David (2018). *Manajemen Ekuitas Merek*, Jakarta : Mitra Utama.
- Assauri, Sofjan. (2012). *Strategic Marketing*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches: Fourth edition*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research 4th edition*. Boston: Pearson.
- D.Hutt, M., & W. Speh, T. (2013). *Business marketing management: B2B, 11th Edition*. (Jack W. Calhoun, Ed.) (11th ed.). United States: Cengage Learning.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen*.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kartajaya, H. (2003). *Marketing in Venus (pemasaran in Venus)*. Jakarta: PT. Gramedia.
- (2002). *Hermawan kertajaya on marketing*. Jakarta: Gramedia.
- Keller, K. L., Parameswaran, M. G., & Jacob, I. (2020). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity 5th edition*. United Kingdom : Pearson Education Limited.
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2016). *Marketing management 16th edition*. New Jearsey: Pearson Education
- Kotler., & Armstrong, G. (2020). *Principles of marketing 18th edition*. New Jearsey: Pearson Education Inc, 67.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Schiffman, G. L., & Kanuk, L. L. (2012). *Consumer behavior: A European outlook*. Edition 2. Pearson Education Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458. Pearson.
- Shanthi, N. M. (2006). *Branding services: Global perspective*. ICFAI University Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Temporal, P., dan Jack, T. (2003). *Romans the customer*. Jakarta: Gramedia Pustaka Jaya

Tjiptono, F. (2011). *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

..... (2004). *Manajemen & strategi merek* Yogyakarta: Andi.

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). EBOOK: *Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.

JURNAL ILMIAH

Abdullah, K. A., & Hildayanti, S. K. (2018). Pengaruh brand equity terhadap loyalitas nasabah pt. bank panin dubai syariah, tbk. cabang Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 3(1), 64-76.

Abtin, A., & Pouramiri, M. (2016). The impact of relationship marketing on customer loyalty enhancement (Case study: Kerman Iran insurance company). *Marketing and Branding Research*, 3, 41-49.

Algharabat, R., Rana, N. P., Alalwan, A. A., Baabdullah, A., & Gupta, A. (2019). Investigating the antecedents of customer brand engagement and consumer-based brand equity in social media. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53, 1-13. doi:10.1016/j.jretconser.2019.01.016

Alrubaiee, L., & Al-Nazer, N. (2010). Investigate the impact of relationship marketing orientation on customer loyalty: The customer's perspective. *International journal of marketing studies*, 2(1), 155.

Ansori, P. B. (2022). The effect of relationship marketing on customer loyalty: A case study. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 1(1), 45–53. <https://doi.org/10.54099/aijms.v1i1.20>

Apriliani, F., Kumajdi, S., & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah (studi pada nasabah bank syariah mandiri KC Bandar jaya). *Jurnal Administrai Bisnis (JAB)*, 17(1), 1-5.

Ardianto, H. (2022). Relationship marketing dan brand equity mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah di kota Surabaya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 19(1), 1-13. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/balance/article/view/9616>

Asamoah, E. S. (2014). Customer based brand equity (CBBE) and the competitive performance of SMEs in Ghana. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 21(1), 117-131. <https://doi.org/10.1108/JSBED-10-2013-0154>

Atul, P., & Mona, S. (2015). The conceptual foundations of relationship marketing: Review and synthesis. *Экономическая социология*, 16(2), 119-149.

Christodoulides, G., Cadogan, J. W., & Veloutsou, C. (2015). Consumer-based brand equity measurement: lessons learned from an international study. *International Marketing Review*, 32(3/4), 307-328.

- Darmawan, H., & Rosyad, U. N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Vapehitz Vape Store terhadap Loyalitas Pelanggan. *Prosiding Manajemen Komunikasi*, 368-374.
- Darmayasa, G. N. A. R., & Yasa, N. N. K. (2021). The influence of relationship marketing on customer loyalty: Customer satisfaction as a mediation variable. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 8(6), 648-660. <https://dx.doi.org/10.21744/irjmis.v8n6.1963>
- Fakhrudin, A., & Yudianto, K. (2021). Pengaruh brand equity (ekuitas merek) maskapai garuda indonesia terhadap loyalitas penumpang. *INOVASI*, 17(4), 690-700. <https://doi.org/10.30872/jinv.v17i4.10077>
- Fakhrudin, A., & Yudianto, K. (2021). Pengaruh brand equity (ekuitas merek) maskapai garuda indonesia terhadap loyalitas penumpang. *INOVASI*, 17(4), 690-700. <https://doi.org/10.30872/jinv.v17i4.10077>
- Firdaus, M. F., & Yamini, E. A. (2023). Pengaruh Brand Equity Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepatu Sandal Merek Eiger. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 1154-1160.
- Gómez, M., Fernández, A. C., Molina, A., & Aranda, E. (2018). City branding in European capitals: An analysis from the visitor perspective. *Journal of Destination Marketing and Management*, 7, 190–201. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.11.001>
- Griffin, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Gultom, D. A. P., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 1(3), 299-309. <https://jmppk.ub.ac.id/index.php/jmppk/article/view/30>
- Hair JR, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2009. *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education.
- Kanapathipillai, K., & Mahbob, N. N. (2021). The impact of relationship marketing on customer loyalty in the tour and travel companies in Malaysia during CoV-19 pandemic: Parallel mediation of social media and relationship quality. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 6(4), 17-47. <http://dx.doi.org/10.46827/ejmms.v6i4.1144>
- Karim, D., Sepang, J. L., & Soepeno, D. (2020). Pengaruh relationship marketing dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1), 136-145.
- Kurriwati, N. (2017). Membangun loyalitas konsumen melalui relationship marketing. *Eco-Entrepreneur*, 3(2), 299-321. DOI: <https://doi.org/10.21107/ee.v3i2.3476>

- Maliangkay, B. (2015). The influence of brand equity and service quality to customer loyalty of Garuda Indonesia airlines. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(4).
- Mulyati, S. (2021). Pengaruh Relationship marketing, brand equity dan customer engagement terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada bank BRI Syariah KC Semarang).
- Pinassang, A. W., & Rahardjo, S. T. (2017). Pengaruh ekuitas merek terhadap keputusan pembelian laptop merek Toshiba di Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 123-134.
- Pradipta, D., & Kadarisman Hidayat, S. (2016). Pengaruh brand equity terhadap keputusan pembelian (survei pada konsumen pembeli dan pengguna kartu perdana simpati telkomsel di lingkungan mahasiswa jurusan administrasi bisnis angkatan 2012 & 2013 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 34(1), 138-147.
- Putra, M. G., & Suwitho, S. (2019). Pengaruh relationship marketing dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan toko djajar putra. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(11), 1-16.
- Putri, S. L., & Nursinta, L. (2017). Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen tropicana slim di kota Padang. *Jurnal Agrica*, 10(1), 13-21. DOI: 10.31289/agrica.v10i1.879
- Santoso, L. R. (2015). Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan koran kompas di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1), 1-11.
- Saputra, M. H., & Ariningsih, E. P. (2014). Masa depan penerapan strategi relationship marketing pada industri jasa perbankan. *SEGMEN: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1). <https://doi.org/10.37729/sjmb.v10i1.1059>
- Sefesiyani, A. (2015). *Pengaruh relationship marketing (pemasaran relasional) terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya pada loyalitas nasabah (survei pada nasabah tabungan bank central asia kantor cabang pembantu dinoyo kota Malang)*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Shihab, M. S., & Sukendar, A. (2009). Pengaruh brand trust dan brand equity terhadap loyalitas konsumen studi kasus produk tes widal merek remel. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*, 4(2), 84-96.
- Sitorus, T., & Ardy, A. (2013). Analisis Efek Mediasi Customer Equity Atas Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Customer Satisfaction Terhadap Brand Equity. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 104-127
- Sucahyo, A. D., Dh, A. F., & Arifin, Z. (2013). Analisis pengaruh customer relationship marketing pemasaran hubungan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas (survei pada nasabah bank tabungan pensiunan nasional mitra usaha rakyat kantor cabang Bojonegoro). *PROFIT: JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 7(1).

- Susanto, F. (2013). Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan PT mitra 10 Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1), 1-15.
- Tresna, Lavina., et al. (2015). The Impact of social media towards brand equity: An empirical study of mall X. *iBuss Management*, 3(2), 37-48.
- Tresna, P. W., Chan, A., & Herawaty, T. (2021). The effect of brand equity on purchase decisions (study on shopee consumer). *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(1), 1-11. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v6i1.26473>
- Utomo, I. W. (2017). Pengaruh Brand Image, Brand Awareness, dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pelanggan Online Shopping (Studi Kasus Karyawan Di BSI Pemuda). *Komunikasi: Jurnal Komunikasi*, 8(1).
- Wahyuni, R., & Irfani, H. (2017). Pengaruh relationship marketing, kepuasan dan brand image terhadap loyalitas pelanggan restoran sederhana masakan padang. *Jurnal Ekobistek*, 6(2), 331-337.
- Widjaja, C. O. (2016). Pengaruh relationship marketing terhadap customer loyalty dan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada PT. Fuboru Indonesia di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 52-58. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.10.2.52-58>
- Yadav, M., & Rahman, Z. (2017). Measuring consumer perception of social media marketing activities in e-commerce industry: Scale development & validation. *Telematics and Informatics*, 34(7), 1294-1307.
- Yoganathan, D., Jebarajakirthy, C., & Thaichon, P. (2015). The influence of relationship marketing orientation on brand equity in banks. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 26, 14-22.
- Yulisetiari, D. (2016). The Effect of Relationship Marketing towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Franchised Retailers in East Java. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(1), 333.
- Zhang, J., Jiang, Y., Shabbir, R., Du, M. (2015). Building industrial brand equity by leveraging firm capabilities and co-creating value with customers. *Industrial Marketing Management*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.05.016>.

WEBSITE

- Ekonomi.bisnis.com. (2022, 11 Agustus). Bandung surga vape, setoran cukainya capai rp.90,7 miliar. Diakses pada 15 Februari 2023, dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220811/259/1565751/bandung-surga-vape-setoran-cukainya-capai-rp907-miliar>
- Ekonomi.bisnis.com. (2022, 18 Juli). Tahun Ini, Industri Rokok Elektrik Ditargetkan Sumbang Rp1 Triliun Pendapatan Cukai. Diakses pada 2 Februari 2023, dari

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220718/257/1556285/tahun-ini-industri-rokok-elektrik-ditargetkan-sumbang-rp1-triliun-pendapatan-cukai>.

Goodstats.id. (2023, 16 Januari). Membongkar karakteristik vapors Indonesia dan alasannya. Diakses pada 5 Februari 2023, dari <https://goodstats.id/article/membongkar-karakteristik-vapers-indonesia-dan-alasannya-iy0q7>

Vapemagz.co.id. (2019, 29 Oktober). Pengguna rokok elektrik di Jabar meningkat, potensi cukai digenjot. Diakses pada 15 Februari 2023, dari <https://vapemagz.co.id/news/pengguna-rokok-elektrik-di-jabar-meningkat-potensi-cukai-digenjot/>

Vapemagz.co.id. (2021, 24 Januari). Pengguna rokok elektrik Indonesia naik 22 juta orang di tahun 2020. Diakses pada 5 Februari 2023, dari <https://vapemagz.co.id/news/pengguna-rokok-elektrik-indonesia-naik-22-juta-orang-di-tahun-2020/>