

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed & Rahman. (2015). The impacts of promoting blend on buter fulfillment: A writing survey from Islamic points of view. *Urkiye Islam Iktisadi* , 17–30.
- Analia Lumban Gaol, K. H. dan S. (2016). *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN*.
- Andi Batari, M. J. B. dan Z. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Ford*.
- ANGELINE HARTONO. (2017). *Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan di Restoran The Naked Crab Surabaya*.
- Arry Dwi Syahputra. (2020). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH PERUM PEGADAIAN CABANG BEKASI TIMUR*. *Jurnal Ekonomi Dan Industri* , 21.
- Babin, B. , & Z. W. (2016). *Exploring marketing research/Barry J*.
- Bastian, D. A. (2014). Analisa Pegaaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2, 1–9.
- Caesar Andreas. (2016). *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING* . *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5.
- Chelliah, S., Annamalah, S., Munusamy, J., Sulaiman, M., & Pandian, S. (2011). Service Quality Transformation and its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in Malaysian Retail Banking Sector. *World Applied Sciences Journal*, 15(10), 1361–1368. <http://ssrn.com/abstract=2229567>
- Chusnul Rofiah, & Dwi Wahyuni. (2016). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, 12(1).

- Dani Haris. (2018). KUALITAS DAN DESAIN PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS BAJU DAGADU YOGYAKARTA). *UPAJIWA DEWANTARA*, 2.
- Dian Nur Ulfah. (2020). PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN KOSMETIK WARDAH DI KECAMATAN KENJERAN SURABAYA. *Seminar Nasional Ilmu Terapan*, 4.
- Diana Kasturi, Suharyati, & Heni Nastiti. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *Perwira*, 2.
- Dita Putri Anggraeni, S. K. S. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 37.
- Emik Iriyanti. (2016). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DEPOT MIE PANGSIT JEMBER. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* , 2.
- Endang Tjahjaningsih dan Maurine Yuliani. (2009). *ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS MEREK HP NOKIA*.
- Erni Yunaida. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa . *JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN, VOL.6 , NO. 2, NOVEMBER 2017*.
- ERWINTO SIBURIAN. (2013). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY*.
- Eswika Nilasari & Istiatin. (2015). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PT. RAMAYANA MOTOR SUKOHARJO*.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.).
- Fandy Tjiptono. (2012). *strategi pemasaran* (3rd ed.).
- Fandy Tjiptono. (2015). *strategi pemasaran* (4th ed.).

- Farida Jasfar. (2015). *Sinergi Pemasaran Jasa Retail*. Universitas Trisakti.
- FastRetailing Position*. (2021).
<https://www.fastretailing.com/eng/ir/direction/position.html>
- Fornell, & Larcker. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*.
- Fransiska Nela, & Lukmanul Hakim. (2015). ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG DI STIE TOTALWIN SEMARANG. *Among Makarti*, 8.
- Ghozali & Latan. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0* (2nd ed.).
- Ghozali Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gloria J.M Sianipar. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE*.
- Griffin, R. W. (2004). *Manajemen*. Erlangga.
- Gunarathne U. (2014). Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lanka Hotel Industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4, 1–8.
- Hair Jr, Joseph F. Ringle, & Christian M. Sarstedt. (2013). *Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance*.
- Henslowe, P. (2008). *A Practical Guide To The Basics*. Kogan Page Ltd, USA. *Public Relations*.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). *PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS: STUDI TENTANG PERAN MEDIASI SWITCHING COSTS*.
- Jayaraman Munusamy, S. C. and H. W. M. (2010). Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 1.

- Kartika Nur Rahmawati. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAIBANGSAWAN KLATEN*.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *prinsip - prinsip pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kusumawati, D. A. D. (2015). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kualitas Produk Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2, 245–252.
- Lewis, R. C. & B. B. (1983). the marketing aspects of service quality. *American Marketing Association Chicago*.
- Lita Ningrum Afriani. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRAMEREK TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG DIMEDIASI OLEHKEPUASAN NASABAH. *JURNAL FOKUS*, 7.
- Luh Ratna Dewi. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA WARUNG INTERNET DI KOTA SINGARAJA TAHUN 2012* .
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Vol. 4).
- Lutiary Eka Ratri. (2007). *HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK (BRAND IMAGE) OPERATOR SELULER DENGAN LOYALITAS MEREK (BRAND LOYALTY) PADA MAHASISWA PENGGUNA TELEPON SELULER DI FAKULTAS EKONOMI REGULER UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG*.
- M Agus Khafidurrohman. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Study Pada Kasus Konsumen Ud. Riza Jaya Mebel Jombang). *E-Journal Riset Management*, 9.
- Malhotra, N. K. , & Dash, S. (2016). *Marketing research: An applied orientation*. Pearson.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Moehar. (2002). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Bumi Aksara.

- Natasha gabrielle, & Lily Harjati. (2018). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA. *Manajemen Pemasaran*, 8.
- Parasuraman, A., Z. V. A., & Berry, L. L. (2015). SERVQUAL: a various thing scale for measuring client impression of administration quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–37.
- Pelayanan ZARA di cap buruk.* (2020).
- Philip Kotler, & K. L. K. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed., Vol. 1).
- Philip Kotler, & K. L. K. (2013). *manajemen pemasaran* (2nd ed.).
- Philip Kotler, & K. L. K. (2017). *manajemen pemasaran* (Vol. 1). Jakarta Erlangga.
- Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Upper Saddle River, N.J. : Pearson Prentice Hall, ©2009.
- Pramita Enggarwati. (2017). PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANGDIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Butik Zoya Di Kota Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajeme*, 4.
- Putri Wulandari, Heru Tri Sutiono, & Sri Kussujaniatun. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jasa Jne Di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9.
- Putriansari. (2019). *Pengaruh persepsi kualitas, sikap merek dan preferensi merek terhadap niat pembelian pada minuman susu Frisian Flag di Surabaya.* .
- R. Hallowell. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical studyThe relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*.
- Riri Rizki Syahputri Zuhri. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Shampo Dove (Studi Pada Mahasiswa/i Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara)* .

- Roscoe. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioural sciences* (2nd ed.).
- Roslina. (2010). Citra Merek: Dimensi, Proses Pengembangan Serta Pengukurannya. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6.
- Sağlık, E., Caglar Gulluce, A., Kadir Özhan, Ç., Erkan SAGLIK, A., Ali Caglar GULLUCE, A., Kaya, U., & Kadir OZHAN, Ç. (2014). Service quality and customer satisfaction relationship: A research in erzurum ataturk university refectory. In *American International Journal of Contemporary Research* (Vol. 4, Issue 1). <https://www.researchgate.net/publication/288635638>
- Schiffman, L. G. , & K. L. L. (2010). *Consumer Behaviour* (10th ed.). Pearson.
- Sekaran & Bougie. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (7th ed.).
- Sekaran, & Bougie. (2013). *Research Methods for Business: A skill Building Approach* (5th ed.).
- Shintia Clara Kurnia. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA PELANGGAN GOJEK DI KOTA MALANG)*.
- Singh, P. K., & Pattanayak, J. K. (2014). Linking of Customer Satisfaction with Shareholders' value: A Review. In *Global Journal of Finance and Management* (Vol. 6, Issue 5). <http://www.ripublication.com>
- SITI FAUZIAH. (2014). *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI*.
- suara.com. (2020). *Viral Masyarakat Parodikan Juteknya Karyawan ZARA*.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian Kualitatif , Kuantitatif , R&D*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

- Suliyanto. (2005). *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Suzy Widyasari. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Pada Koran Harian Suara Merdeka di Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 5.
- Thakur, S. (2011). Service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a study with special reference to Indian banking industries. *The Journal of Sri Krishna Research & Educational Consortium*.
- tjiptono. (2010). *strategi pemasaran* (7th ed.).
- Top-Brand Awards. (2021). https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=zara
- Ulber Silalahi. (2012). *Metode Penelitian Sosial*.
- Uma Sekaran. (2011). *Research Methods For Business* .
- Vito Variano. (2017). PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MEREK KONSUMEN KERETA API . *AGORA*, 5.
- What Is Fast Fashion And What Is Wrong With It?* (2020). <https://Thevou.Com/Fashion/Fast-Fashion/>.
- Widoyoko, E. P. (2017). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Wisnalmawati. (2015). Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3.
- Yulia Larasati Putri. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10.
- Yunus Alaan. (2016). *PENGARUH SERVICE QUALITY (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION: PENELITIAN PADA HOTEL SERELA BANDUNG*.