

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrian, W., & Fadillah, A. (2020). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ibik*, 60.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Gojek. *E-journal unesa*, 92-94.
- Aprindo. (2021, January 1). *Aprindo*. Diambil kembali dari Aprindo: <https://www.aprindo.org/?s=pertumbuhan+industri+ritel+modern>
- Asriady, I. (2016). Strategi Pengembangan Obyek Wisata Air Terjun Bissapu di Kabupaten Bantaeng. *Skripsi*, 10.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 10-11.
- Bank Indonesia. (2021, September 17). *Bank Indonesia*. Diambil kembali dari Bank Indonesia: <https://www.bi.go.id/>
- Budiono, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 13.

- Cardia, D. I., Santika, I. W., & Respati, N. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 6667-6669.
- Darma, M. B., Effendi, S., & Juari, A. A. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 6-7.
- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 156.
- Hair, J., Kuppelwieser, V., & Sarstedt, M. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) An Emerging Tool for Business Research. *ResearchGate*, 111-113.
- HERO Group. (2015, January 1). *Hero Group*. Diambil kembali dari Hero Corporate: <https://www.hero.co.id>
- Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 245.
- Huda, O. K., & Nugroho, A. T. (2020). Pengaruh Word of Mouth Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo dimediasi Kepercayaan Merek. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 147-149.

Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020).

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*, 112.

Iwan, & Saputra, A. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap

Keputusan Pembelian Produk Indocafe pada PT Prima Bintang Distribusindo. *Jurnal Magisma*, 19-20.

Kingsley, T., Thumler, G., & Stoud, M. (2015). Validity and Reliability Test

Must Be Used to Generate Valid Research. *Business Research Methods Volume*, 49-77.

Lesmana, R., & Yustriani. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan

Pembelian Konsumen PT. Garuda Indonesia Tbk. *Ilmiah Manajemen Forkamma*, 137-138.

Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap

Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 202-204.

Nastiti, A., & Astuti, S. R. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan

dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 126-136.

Natasya, T. N., Karamoy, H., & Lambey, R. (2017). Pengaruh Komitmen

Organisasi dan Pengendalian Internal terhadap Resiko Terjadinya

Kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. IV Polda Sulut. *Jurnal Unsrat*, 851.

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8.

Novianti, Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 104.

Pangandaheng, F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Hadji Kalla Palu. *Jurnal Untad*, 64-65.

PT Bursa Efek Indonesia. (2021, January 1). *Bursa Efek Indonesia*. Diambil kembali dari Bursa Efek Indonesia: <https://www.idx.co.id/>

Purba, R. P. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Media Neliti*, 5-8.

Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Stieama*, 76-78.

Rahmawati, D. (2020). Pengaruh Kecerdasan Adversitas "Control, Reach dan Endurance" terhadap Intensi Berwirausaha Mahasiswa Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Ummetro*.

Ramadhan, A. F., & Zuliestiana, D. A. (2019). Analisis Pemanfaatan Youtube Sebagai Social Media Marketing Go-jek dalam Mempengaruhi Minat Beli dan Loyalitas Terhadap Brand. *Jurnal Mitra Manajemen*, 629-632.

Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek. *Jurnal Ecodemica*, 211-212.

Rheza, M. F. (2019). Penerapan Sistem Promotion Mix pada Penjualan Sarapan Pagi Ketupat Gulai Pakih. *UIB*, 10-12.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Wiley.

Setyowati, E., & Wiyadi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 110-112.

Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Siregar, N., & Fadillah, H. (2017). Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampong Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 91-92.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukengsi, I., Widoyoko, S. E., & Yansaputra, G. (2021). Pengembangan Bahan Ajar Handout Berbasis Hots Tema 9 kelas 4 Sekolah Dasar. *Dharmas Education Journal*, 59-61.
- Suyono, Purwati, A. A., & Cuan, M. (2020). Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 47-48.
- Suyono, Purwati, A. A., & Cutan, M. (2020). Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 53-54.
- T. W., & L.T, N. L. (2019). Pengaruh Citra Supermarket terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 541.
- Tingkir, C. F. (2014). Pengaruh Identitas Merek terhadap Loyalitas Merek Melalui Citra Merek dan Kepercayaan Merek Toyota. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 63-65.
- Tjahjaningsih, E. (2016). Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 24.

Top Brand Award. (2021, September 17). *Top Brand Award*. Diambil kembali dari Top Brand Award: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>

Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang. *Jurnal OSF*, 13.

Yanto, E., & Herman, H. (2020). Pengaruh Promosi dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Tiga Benua. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi*, 105-106.

Yuliawan, K. (2021). Pelatihan SmartPLS 3.0 untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 42.

Yuliyanto, W. (2020). Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Aleea Shopid Kebumen. *Journal of business and economics research*, 169.