

DAFTAR PUSTAKA

- Boakye, K. battle for customer loyalty: A. examination of customer loyalty in the goods and services domainna G., Blankson, C., & Prybutok, V. R. (2017). The Battle for Customer Loyalty: An Examination of Customer Loyalty in the Goods and Services Domain. *Quality Management Journal*, 24(21–34), 15. <https://doi.org/10.1080/10686967.2017.12088377>
- Chaniago, A. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 1(2), 1–15.
- Danang Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.
- Dennisa, E. A., Santoso, S. B., & Manajemen, J. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Elda Jayanti. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Kecantikan Merek *Make Over* Di Kota Pekanbaru. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21–40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>.
- Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, Nur. dan Bambang Supomo. 2012. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPF.
- Ishak, Asmai dan Luthfi, Zhafitri. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Media Switching Cost. Jogjakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Jasmani. (2018). Pengaruh Peran Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kinerja Pemasaran. *Jurnal Mandiri*, 2(2), 263–280.

<https://doi.org/10.33753/mandiri.v2i2.43>

Komang Sumerta, M. W. (2021). *Analisis Maksud Penggunaan Uang Elektronik Di Kota Denpasar: Pendekatan TAM*. 6(10), 1–20. <https://doi.org/10.14738/abr.610.5356>

Kotler dan Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.

Kususmasasti, I., Andarwati, & Hadiwidjojo, D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. *Ekonomi Bisnis*, 22(2), 123–129.

Munisih, S., Tinggi, S., Farmasi, I., & Soliha, E. (2015). *Pengaruh kualitas produk terhadap nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan apotek dela semarang*. 2(1).

Neupane, R. (2015). The Effects of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Super Market Chain UK. *International Journal of Social Sciences and Management*, 2(1), 9–26. <https://doi.org/10.3126/ijssm.v2i1.11814>

Neupane, R. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Kosmetik. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(1), 11–18.

Novan Haryono, R. O. (2014). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(1), 20–27.

Nyadzayo, M. W., & Khajehzadeh, S. (2016). Journal of Retailing and Consumer Services The antecedents of customer loyalty : A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 262–270. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.02.002>

Petzer, D. J., & Tonder, E. Van. (2019). *Loyalty intentions and selected relationship quality constructs The mediating effect of customer engagement*. 20. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2018-0146>

Putra, M., & Ekawati, N. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 1674–1700.

Rangkuti, Freddy. 2010, *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka

Utama, Jakarta..

Sekaran, uma. (2010). *Research Methods for Business*.

Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

Sumerta, I. K., & Wardana, I. M. (2018). Analysis Of Intention To Use Electronic Money In Denpasar City. *Archives of Business Research*, 6(10), 87–103. <https://doi.org/10.14738/abr.610.5356>

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Umar, Husein. 2012. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali

Widjaja, Amin. 2011. *Dasar Dasar Customer Relationship Management*. Jakarta: Harvarindo.