

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Ria Wahyu, N. Rachma, And M. Hufron. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Cus-Cus Cafe Malang)." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 8.11 (2019).
- Alma, B. (2013). Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. In *Edisi Kelima Cetakan Revisi, Bandung : Alfabeta*.
- Anzar Susanti, D. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Pelayanan, Dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Konsumen Online Secara Syariah. In *Analytica Islamica* (Vol. 5).
- Arfianti, Shella Rizqi. Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. *Management Analysis Journal* 3.2 (2014).
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. In *bisnis : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* (Vol. 3).
- Choirotunnisa, C., Rachma, N., & Hufron, M. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Probolinggo (Studi Kasus Pada J&T Kota Probolinggo Jln. Pangliman Sudirman No. 6c, Pertokoan Wiroborang 267, Mayangan, Kota Probolinggo). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 7(01)
- .Desan Henriawan. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bpr Hambangan Artha Selaras Tulungagung. *Manajemen*, 1(1), 1–20.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).Fadhila, N. A., &
- Diansyah, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- Fandy Tjiptono. 2005. *Brand Management and strategy*. Edisi Pertama. Andi : Yogyakarta.
- Hairany, E., & Sangen, M. (2014). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan Dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) Di Martapura Kabupaten Banjar. In *Wawasan Manajemen* (Vol. 2).
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 8(2), 115-128
- .Ibojo, B. O., & Dunmade, E. O. (2016). Impact Of Relationship Marketing On

- Customer Satisfaction: A Case Study Of Undergraduate Students In A Private University, Oyo State, Nigeria. *International Journal Of Economics, Commerce And Management*, 4(2),
- Irawan, D., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2013). *I 1.615. 1(2)*, 1–8.
- Kotler. (2012). Manajemen Pemasaran Jilid 2. In *Penerbit Erlangga*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009b). Marketing Management. In *Organization* (Vol. 22).
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Global Edition* (Vol. 15E). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kotler Philip. (2002). Kotler on... In *Manajemen Pemasaran*.
- Kumala Aziz, E., Syariah, P. E., Islam, A., Kasus Pada Bank, S., Mandiri, S., Xxx, K. C., & Malang, K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah “Tabungan BSM.” *Iqtishodia Jurnal Ekonomi Syariah*, 02(02), 64–81.
- Lau, Geok Then and Lee, Sook Han. 1999. “Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty”. *Journal of Market Focused Management*.
- Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. In *Ilmu Ekonomi & Manajemen* (Vol. 3).
- Listiawati, L., Afriani, R. I., & Solehan, T. (2017). *Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pt. Indomaret Suralaya, Merak-Banten. Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 10(2).
- Lopumeten, R. N., & Tomaso, S. K. (2018). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Restoran Imperial Resto Di Kota Ambon). *Jurnal SOSOQ*, 5(2).
- Lynawati, L. (2015). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PD BKK. Purwokerto Cabang HR Bunyamin. *Media Aplikom*, 4(3), 55-66.
- Margareta, L. C., & Widyawati, N. (2019). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Taichan Goreng Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 8(7).
- Mayasari, I. G. A. A. E., & Diarini, I. G. A. A. S. (2017). Peran Mediasi Kepuasan Pada Hubungan Citra Dan Kepercayaan Dengan Loyalitas Produk Kosmetik Lt-Pro Latulipe. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 12(1).
- Mohamad Rifai. (2017). *Jurnal Ayam Geprek Spesial Sambal Korek Cabang Kediri Influence Of Service Quality , Price , And Promotion To Customer Satisfaction At Geprek Chicken Restaurant Special Sambal Korek Kediri Branch Oleh : Mohamad Rifai Dibimbing Oleh : Surat Pernyataan Arti* (Vol. 01).
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90-108.

- Ogi, I., Moniharapon, S., & Diza, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). In *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* (Vol. 4).
- Pasharibu, Y., Paramita, E. L., & Febrianto, S. (2018). Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. In *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 21).
- Prabayu, Okky Setia Arde. Erni Widajanti . Y. Djoko Suseno (2018). Pengaruh Produk, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Intervening Di Bni Syariah Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 12(2).
- Pratiwi, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. In *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* (Vol. 4).
- Rasmansyah. (2017). The effect of service quality and promotion to customer satisfaction and implication of customer loyalty in vehicle financing company in Jakarta Indonesia. In *International Journal of Advanced Scientific Research* (Vol. 2).
- Realize, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam. In *Jurnal Pundi* (Vol. 2).
- Sarjita. (2018). Pengaruh pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna go-jek di daerah istimewa yogyakarta. In *Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Go-jek Didaerah Istimewa YToogyakarta: ISSN : 2252-5483, JBMA* (Vol. 5).
- Sekaran, U. (2006). Metode Penelitian Bisnis. In *Salemba*.
- Setiawan, H., & Sayuti, A. J. (2017). Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia. In *IOSR Journal of Business and Management* (Vol. 19).
- Soraya, I. (2015). Pengaruh Promosi Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Cipaganti Travel. In *Komunikasi*.
- Sudiartha, I. G. M. (2018). *Terhadap Kepuasan Nasabah Pt . Bank Pembangunan Daerah Bali Cokorda Istri Agung Krisna Dewi 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia PENDAHULUAN PT . Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali sebagai satu-satunya bank peman. 7(8), 4539–4569.*
- Susanti, D. A. (2016). *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Pelayanan, Dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Konsumen Online Secara Syariah* (Doctoral dissertation, Pascasarjana UIN Sumatera Utara).
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung:*

- Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sumarwan, U. (2003). Perilaku Konsumen: Teori dan penerapannya dalam Pemasaran. In *Ghalia Indonesia, Bogor*.
- Sunarto. (2006). Pengantar Manajemen. Bandung. CV Alfabeta.
- Tjahjaningsih, E. (2016). Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, 28(2).
- Tjiptono. (2002). Strategi pemasaran. In *Yogyakarta : penerbit andi*.
- Tjiptono, F. (2012). Service management: mewujudkan layanan prima / Fandy Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*.
- Tumbel, A. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 3(1), 64-79.
- Vanessa Gaffar. 2007. Manajemen Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Zakiy, Muhammad. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1
- <https://ugm.ac.id/id/berita/18389-industri-kuliner-jadi-penopang-terbesar-perekonomian-kreatif-indonesia.2019>
- <https://www.merdeka.com/uang/menjamurnya-bisnis-cafe-di-tanah-air.html>
- <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/09/27/160253626/gaya-hidup-masyarakat-dorong-geliat-industri-waralaba-dan-kafe>