

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aaker, D. ., & Biel, A. (1993). *Brand Equity & Advertising : Advertising's Role in Building Strong Brands*. New. Psychology Press.
- Alma, B. (2005). *Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Kotler, & Armstrong. (2011). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Principle Of Marketing Jilid 1*; Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management, 14th*. Person Education.
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2018). *Manajemen Pemasaran*. . PT Indeks.
- Riyanto, S. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. CV Budi Utama.
- Setyaningsih, S. (2020). *Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan Melalui Analisis Jalur (Path Analysis) & Metode SITOREM*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. . (2008). *Pemasaran Strategik*. CV Andi Offset.
- William, J. (2002). *Prinsep Pemasaran*. Erlangga.

Jurnal

- Dennisa, E. ., & Santoso, S. (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).
- Indratama, A., & Artanti, Y. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Promosi penjualan Terhadap Keputusan Nasabah memiliki Tabungan Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4).
- Kelana, P., & Wahyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kualitas produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 7(1).
- Luqiana, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pembelian Susu Ultra. *Jurnal Revolusi Indonesia*, 6(1).
- Nugroho, R., & Otok, B. (2021). Brand Loyalty Smartphone Model Based on The Moderation Effect of Brand Trust on Perceived Quality and Product Innovation Using Structural Equation Modeling. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 23(12), 27–35.
- Orel, D. ., & Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 2(6).

Sundari, D. ., & Sri, N. . (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan yang dipengaruhi oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek (Studi pada Produk Smartphone Merek Oppo). *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(2).

Widiaswara, T., & Sutopo. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4).

Internet

<https://www.nestle.co.id/>

<https://surabayakota.bps.go.id/>