

## DAFTAR PUSTAKA

- (Griffin 2005:5) (2014) 'KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN ( Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang )', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), pp. 1–9.
- Ali, R. (2020) 'Influence of customer value, customer satisfaction and brand image on customer loyalty', *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(26), pp. 27–37.
- Ali, R., Muslimin, U. and Dinsar, A. (2020) 'The Influence of Customer Value and Brand Image on Customer Satisfaction', *Amsir Management Journal*, 1(1), pp. 27–37. Available at: <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.15>.
- Ambo Sakka Hadmar and Andi Asnur Pranata M. H (2022) 'Customer Satisfaction of Cigarette Products Related To Product Quality and Price', *Jurnal Multidisiplin Sahombu*, 2(1), pp. 13–22. Available at: <https://doi.org/10.58471/jms.v2i1.286>.
- Approach, C.G. (2016) '濟無No Title No Title No Title', (2001), pp. 1–23.
- Bareng, K.K. *et al.* (2023) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT . Garuda Media Telematika Desa', 1(4), pp. 80–92.
- Dewi, R. and Handriana, T. (2021) 'Unlocking brand equity through brand image, service quality, and customer value', *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 13(2), p. 94. Available at: <https://doi.org/10.26740/bisma.v13n2.p94-107>.
- Diab, B. (2009) 'Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan)', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, pp. 1–87.
- 'ditolak dan H' (2020), p. 2020.
- Ekonomi, J. *et al.* (2023) 'Mufakat Mufakat', 2, pp. 11–20.
- Gultom, D.K., Arif, M. and Muhammad Fahmi (2020) 'Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan', *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), pp. 273–282. Available at: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Hariyanto, D. (2016) *Buku Komunikasi Pemasaran, Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*.
- Ilmu, J. and Manajemen, R. (2016) 'No Title', 5.

- Image, P.B. (2022) 'Brand Image ( Citra Merek ): Pengertian , Indikator , Manfaat , dsb', pp. 1–10.
- Internasional-medan, P.T.A., Erica, D. and Manik, M. (2018) 'PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN', 3(2), pp. 8–13.
- Iqbal, M.A. (2022) 'The Influence of Brand Image and Service Quality on Customer Value and Its Implications on Customer Satisfaction (Case Study of PT XL Axiata Tbk)', *International Journal of Research and Review*, 9(6), pp. 496–507. Available at: <https://doi.org/10.52403/ijrr.20220653>.
- Kadir, K. and Ramdani, D.M. (2017) 'Pengaruh Nilai Pelanggan dan Customer Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan', *Kontigensi : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2), pp. 132–139. Available at: <https://doi.org/10.56457/jimk.v5i2.46>.
- Karina, M. and Sari, D.P. (2021) 'Pengaruh Relationship Marketing Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Mustika Ratu Pada Gerai Dan+Dan Jakarta', *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(2), pp. 79–91. Available at: <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no2.150>.
- Khan, M.I. (2012) 'IJMT ISSN : 2249-1058 Title IJMT', *International Journal of Marketing and Technology*, 2(5), pp. 231–251.
- Kurniawan & Widajanti (2016) 'Pengaruh Promosi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Rokok Djarum Super dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi', *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(3), pp. 354–366.
- Kusuma, W. and Marlina, N. (2021) 'PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI GO-JEK DI KOTA SURABAYA', 9(2).
- Lollen Regina Santoso (2019) 'Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Koran Kompas Di Surabaya', *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA Vol. 3, No. 1, (2015) 1-11*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Manajemen, P. and Bangsa, U.P. (2022) 'Prodi Manajemen, Universitas Pelita Bangsa, Indonesia', 11, pp. 298–313.
- Manis, B.S. (2023) 'Pengertian Nilai Pelanggan : Manfaat , Dimensi , Faktor dan Cara Membangun Nilai Pelanggan ( Customer Value ) Pengertian Nilai Pelanggan ( Customer Value )', pp. 1–13.
- Marketing, P.R. (2022) 'Relationship Marketing : Pengertian , Dimensi ', pp. 1–12.

- Marketing, P.R. (2023) 'Pemasaran Relasional ( Relationship marketing ) Mainkan MLBB di PC', pp. 1–6.
- Musyafiah, A. and Setiadi, R. (2023) 'Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada Katering Zahdan Kamal Sentosa )', (3).
- Nilai, D.A.N., Terhadap, P. and Pelanggan, K. (2021) 'Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bank BPD Jateng, Semarang, Indonesia', 3(2), pp. 150–163.
- Nurhalimah, N. and Nurhayati, A. (2019) 'Pengaruh kualitas Pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Saung Manglid. P - ISSN : 2503-4413 E - ISSN : 2654-5837, Hal 1 - 5', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 6, No. 2 September 2019*, 6(2), pp. 1–5.
- Pelanggan, P.K. (2022) 'Kepuasan Pelanggan ( Customer Satisfaction ): Pengertian , Manfaat , Dimensi , dsb', pp. 1–11.
- Produk, B.K. *et al.* (2024) 'MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI ROKOK GOLDEN TASTE 88', 5(2), pp. 553–561.
- PROF.DR.SOFJAN ASSAURI, S.E., M.B.A. (2011) 'Manajemen Pemasaran', p. 2.
- Putra, R.B. *et al.* (2019) 'Dampak nilai pelanggan dan relationship marketing dalam membangun kepuasan pelanggan melalui citra merek sebagai variabel intervening', 1(2), pp. 120–129.
- Rusliansyah (no date) 'Pengaruh kualitas jasa, nilai pelanggan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan', (2).
- Saja, P.M.F.A. and Pelanggan, M.K. (no date) 'Faktor-faktor Apa Saja yang Memengaruhi', pp. 1–25.
- Sefesiyani, A. (no date) 'PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING ( PEMASARAN RELASIONAL ) TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH ( Survei pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Dinoyo Kota Malang )', 28(2), pp. 1–8.
- Sekolahan.co.id (2022) 'Nilai Pelanggan: Pengertian, Manfaat, Indikator, Tingkatan dan Strategi Nilai Pelanggan (Customer Value)', *Sekolahan.co.id*, pp. 1–6.
- Solot, F.. (2018) 'Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No.2 Februari 2018', *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(2), pp. 70–81.

- Sudarsono, A., Ariyanto, A. and Akbar, M.F. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Volume Penjualan’, *Niagawan*, 11(3), p. 245. Available at: <https://doi.org/10.24114/niaga.v11i3.36706>.
- Swastha, B. (1989) ‘Manajemen Pemasaran’, *Manajemen Penjualan*, pp. 34–35.
- TISS-Ministry of Health & Family Welfare-Government of India (2017) ‘Global Adult Tobacco Survey’, *International Institute for Population Sciences*, 1(1), pp. 1–314. Available at: <https://mohfw.gov.in/sites/default/files/GlobaltobacoJune2018.pdf>.
- Usvela, E. and Qomariah, N. (2019) ‘Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife’, 5(2), pp. 300–312.
- Xian, Gou Li, dkk (2011) ‘Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa’, *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam*, 6(1), pp. 660–669.
- Yana, R.D. (2015) ‘DAN LOYALITAS PELANGGAN ( Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia )’, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 21(1), pp. 1–7.
- Yenni, F. (2023) ‘DAMPAK NILAI PELANGGAN DAN RELATIONSHIP MARKETING DALAM MEMBANGUN KEPUASAN’.
- Ziraluo, A. warni, Dakhi, P. and Dakhi, I. (2021) ‘Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Volume Penjualan Deterjen Daia Di UD. Yudita Desa Ndraso Hilisimaetano’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(1), pp. 11–20.