

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rozak, Budi Harto, Rivaldi Arissaputra, & Khoirun Nisa. (2022). Pengaruh *Relationship marketing* Terhadap *Customer loyalty* dengan Dimediasi oleh Customer Satisfaction pada PT. Unilever. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(2), 271–281.
- Abid Muhtarom, Noer Rafikah Zulyanti, dan N. M. (2017). *Effect of Relationship marketing and Relationship marketing Program on Customer loyalty*. June.
- Alfiyah, H., & Komariah, N. S. (2021). Pengaruh *Relationship marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Autoplastik Indonesia Karawang Timur. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 50.
- Ansori, P. B. (2022). *The Effect of Relationship marketing on Customer loyalty*. 1(1), 45–53.
- Apriliani, R. A. E. (2019). Pengaruh Brand Trust, *Brand equity*, dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal PPenelitian Dan Pengabdian kepada Masyarakat UNSIQ*, 6(2), 112–121.
- Boateng, S. L. (2018). *Online Relationship marketing and Customer loyalty: a signaling theory perspective*. *International journal of bank marketing*, 37(1), 226-240.
- Busra, W., & Dahmiri, D. (2022). Pengaruh *Brand equity* dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai mediasi pada Retail Pt Campina Ice Cream Industry Tbk-Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 11(2), 464–476.
- Chandra, O. M. (2021). Pengaruh Service Support Dan *Relationship marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan B2B Panen Raya Farm Yang Dimediasi Oleh Komitmen Pelanggan. *Performa, Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 5(6), 522–529.
- Daniswara, A., & Rahardjo, S. T. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan *Relationship marketing* Terhadap Loyalitas. *Diponegoro Journal of Management*, 12(1), 1.
- Dahlan, J., & Supriaddin, N. (2022). Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh Relationship Marketing Dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pelanggan Kopi Infinite Coffee Shop. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(03), 629-653.
- Dwinanda, S., & Rachmawati, I. (2021). Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Minat

- Beli Ulang Produk Wardah Pada Generasi Y. *JURNAL SeMaRaK*, 4(2), 98.
- Elvi, E. rahmi, & Nainggolan, N. P. (2023). Pengaruh *Relationship marketing*, Perceived Quality dan Servicescape Terhadap Loyalitas Pelanggan De' Kampung Cafe. *ECo-Buss*, 5(3), 946–959.
- Ernanda, Y. (2021). *The Effect of Customer Satisfaction and Relationship marketing on Loyalty of Honda Motorcycle and Car Customers at PT. Internusa Tribuana Citra Multifinance Medan*. *Jurnal Mantik*, 4(4), 2581–2587.
- Fairuzie, A., Siagian, A., & Stefhani, Y. (2022). Pengaruh *Relationship marketing*, Service Quality dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi Sor Sawo Ponorogo). *Jurnal Manajemen USNI*, 6(2), 37–52.
- Fakhrudin, A., & Yudianto, K. (2021). Pengaruh *Brand equity* (ekuitas merek) maskapai garuda indonesia terhadap loyalitas penumpang. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, 17(4), 690–700.
- Faturahman, G. R. (2023). *Pengaruh Brand Trust, Service Quality, dan Relationship marketing terhadap Customer loyalty*. *jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen* 02(2), 461–470.
- Firdaus, M. F., & Yamini, E. A. (2023). Pengaruh *Brand equity* dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepatu Sandal Merek Eiger. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 1154–1160.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (planning & strategy)*. 327.
- Foroudi, P., Jin, Z., Gupta, S., Foroudi, M. M., & Kitchen, P. J. (2018). Perceptual components of *Brand equity*: Con fi guring the Symmetrical and Asymmetrical Paths to brand loyalty and brand purchase intention. *Journal of Business Research*, June 2017, 0–1.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*.
- Ghozali, P. D. H. I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed.)*. Badan Penerbit-Undip.
- Gultom, D. A. P., & Rohman, F. (2022). Pengaruh *Relationship marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 01(3), 299–309.
- Gusti Ngurah Ary Raka Darmayasa, N. N. K. Y. (2021). *The Influence of Relationship marketing on Customer loyalty: Customer Satisfaction as a*

*Mediation Variabl. December.* <https://doi.org/10.21744/irjmis.v8n6.1963>

- Jogiyanto. (2021). *Structural Equation Modeling(SEM) dalam Penelitian Bisnis.*
- Jolanda, L., & Polimpung, C. (2020). *Pengaruh Relationship marketing terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Makan Patene di Makassar. Jurnal Manajemen Maranatha, 20(1), 13–20.*
- Karim, D., Sepang, J. L., & Soepeno, D. (2020). *Pengaruh Relationship marketing Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 8(1), 136–145.*
- kevin lane keller, vanitha swaminathan. (2020). *Strategic Brand Management.*
- Khatimah, Husnul. 2023. *Buku Panduan Skripsi.* Bekasi: Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45.
- Kotler, P., Keller, K. L., MarkKotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. Global Edition (Vol. 15E).*
- Kotler, P., Kevin, K., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management.* In *Pearson.*
- Kurnia Rusli, A. (2023). *Pengaruh Relationship marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Djajar Putra. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 8(11), 1–16.*
- Lina Ayesh, Tala Abu-Ghazaleh, M. F. A.-Z. (2021). *The Influence of Brand equity on Customer loyalty in Starbucks Chain in Jordan Lina Ayesh Tala Abu-Ghazaleh University , College for Innovation Mohammad Fahmi Al-Zyoud Al-Ahliyya Amman University – Jordan. 12(2), 56–69.*
- Masitho, N., Ashriana, A. N. A. A. N., Al Hakim, Y. R., & Santy, Y. J. N. (2021). *Analisa Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Ekuitas Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bumbu Pecel. Emas, 4(1), 25-37.*
- Muhammad Luthfi Setyawan, F. N. (2023). *Peran Relationship marketing Dalam Mendorong Peningkatan Customer Value Customer Satisfaction Dan Perceived Service Quality Terhadap Customer loyalty. 2(6), 713–724.*
- Muhtarom, A., Zulyanti, N. R., & Mufidah, N. (2021). *Analisis Pengaruh Ekuitas Merek , Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan di Masa Kebiasaan Baru ( Studi Kasus PT Ladang Hijau Kecamatan Tikung Kabupaten Lamongan ). Jurnal Penelitian Manajemen Terapan(PENATARAN), 6(2), 101–113.*

- Nabilah, & Muhamad. (2023). *Volume Produksi Kopi Berdasarkan 10 Produsen Teratas (2022/2023)*. Databoks.
- Nashih, M., Al, S., & Ika, M. (2024). *The Mediating Role Of Customer Satisfaction On The Influence Of Service Quality And Relationship marketing On Customer loyalty*. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 9(1), 50–68.
- Nia Aprilia, T. L. P. W. (2024). *The Influence Of Ethical Sales Behavior , Brand equity , And Customer Experience On Ketje Coffee Customer loyalty In Bandar Lampung*. *Journal Of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues*, 3(2), 456–464.
- Nugroho, R. (2021). *Pengaruh Ekuitas Merek, Suasana Coffe Shop dan Presepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Loodst Coffe Shop Tulung Agung*. 90–91.
- Nurbakti, R., Beddu, M., & Runtu, M. R. G. (2022). *Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT JNE Express Cabang Makassar*. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(3), 234-241.
- Oktapiani, A. A., & Anggraini, T. (2022). *Pengaruh Relationship marketing, Comporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 3423–3433.
- Pasaribu, Y. M. A. (2018). *Pengaruh Brand equity dan Customer Experience terhadap Customer loyalty di Waroeng Steak and Shake Melati Pekanbaru*. *Jom Fisip*, 5(1), 1–15.
- Pina, R., & Dias, A. (2020). *The influence of brand experiences on consumer - based Brand equity*. *Journal of Brand Management*, 28(2), 99-115.
- Prasetyo, A. B. (2020). *Manajemen Kegiatan Kerja Warga Binaan Pemasyarakatan dan Tahanan di Rumah Tahanan Kelas I Cipinang*. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 79.
- Purnama Hadi, L., Saufi, A., & Rinuastuti, B. H. (2023). *Pengaruh Relationship marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Sicepat Di Kota Mataram*. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 12(2), 177–185.
- Purwasih, N. D., & Putra, Y. Y. (2019). *Kontribusi Brand equity Terhadap Customer loyalty Mahasiswa/i yang Mengkonsumsi Mie Instan Indomie*. *Jurnal Riset Psikologi*, 3, 1–10.
- Rachmawan, A. (2019). *Pengaruh ekuitas merek terhadap loyalitas pelanggan (survei*

- pada pengguna layanan T-Cash di Kota Bandung). *Prosiding Manajemen*, 5(2), 1118–1123.
- Radansyah, S., Indriasari, N., & Wagini, W. (2020). Hubungan Ekuitas Merek (*Brand equity*) Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 39–49.
- Ramdani, C. S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Lotte Indonesia. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(4), 969–977.
- Rather, R. A., & Hollebeek, L. D. (2019). Exploring and validating social identification and social exchange-based drivers of hospitality customer loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1432-1451.
- Sucma, F. A., & Sugiati, M. A. (2023). Pengaruh *Brand equity* Terhadap Brand Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction : Studi Kasus Pada Xiboba. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 406–427.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*.
- Tabiaat, A. (2023). *The Influence Of Brand equity On Customers' Loyalty The Mediating Role Of Satisfaction (The Case Of Lebanese Smes: Confectionary Trade)*. *RussiN law Journal*, 11(3), 2181–2190.
- Thanushan, K., & Kennedy, F. B. (2020). Brand equity and brand loyalty: the mediating effect of customer satisfaction a comparative study on companies with brand change. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 10(12), 456-469.
- Tholib, M. A., Arifin, R., & Athia, I. (2021). Pengaruh Relationship Marketing, Promotion Dan Satisfaction Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Waktunya Coffee Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 10(11).
- Trijayati, D., & Heikal, J. (2023). Brand Equity, Offering Equity, and Relationship Equity (BOR) Influence toward Customer Loyalty of Lombok Paradise Pearl Product. *International Journal of Social Service and Research*, 3(2), 297-314.
- Valentia Dian Arsanti, K. S. (2020). Pengaruh *Relationship marketing* Terhadap *Customer loyalty* Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Pada Social Bella (Sociolla). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas*

*Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT), 10(1), 481–496.*