

DAFTAR PUSTAKA

Adiana, D. N. 2022. Pengaruh *Digital Marketing* dan Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian di Daster Daily Lumajang. *Thesis*. Lumajang: Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

Agiesta, Willyanto, Sajidin, Achmad, Perwito, Perwito. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi (online)*, Vol 5 No. 2. <https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1323>

Andriany, D dan Arda, M. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Konsumen Starbucks. *Artikel Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*, Vol. 3 No. 1.

Anggraini, F dan Budiarti, A. 2020. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, Vol. 8 No. 3.

Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif (online)*, Vol. 1 No. 2.

Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Aryani, Menik. 2021. Analisis Digital Marketing Pada Hotel Kila Di Kabupaten Lombok Barat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Visionary (online)*, Vol. 4 No. 1

Azizah, Fatma dan Aransyah, M. F. 2023. Pengaruh Social Media Marketing, Store Atmosphere dan Electronic Word of Mouth terhadap Customer Loyalty Starbucks Kota Samarinda. *Jurnal Manajemen dan Sains (online)*, Vol 8 No. 1. DOI 10.33087/jmas.v8i1.1196

Cardia, D. I. N. R, Santika, I. W, dan Respati, N.N.R. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen (online)*, Vol 8 No. 11. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p19>

Chiguvi, D. dan Ndoma, J. T. 2018. The Impact of Employee Motivation on Customer Satisfaction in the Insurance Sector in Botswana. *Journal of Marketing and Consumer Research*.

Ernawati, Nur. 2019. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Starbucks Solo Square. *Skripsi*. Solo: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Pada Era Masyarakat Ekonomi Asean.





JMD: *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*.
<https://doi.org/10.26533/jmd.v1i2.175>

Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen* (5th ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran produk dan merek (planning dan strategy)*. Surabaya: Qiara media

Ghozali, I. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.

Google Inc. 2016. *Google Maps: Peta Lokasi Starbucks Surabaya Timur*. (Diakses tanggal 9 November 2023, pukul 21.55 WIB)

Kalim, A.R, Maduwinarti, A dan Pratiwi, N.M.I. 2022. Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Tunjungan Plaza Surabaya. *Artikel Seminar Nasional: Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi*, Vol. 1 No. 1.

Karyanti D.P, Dessy. 2019. Hubungan Media Sosial Instagram, Word of Mouth, Efektivitas Iklan Televisi Dan Brand Awareness Dengan Keputusan Pembelian (Studi Compact Powder Wardah di Counter Buaran Plaza, Jakarta Timur). *Skripsi*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Misam, S. 2018. *Digital Marketing: Pengertian Menurut Para Ahli (Manfaat—Kelebihan—Kekurangan)*.

Indana, Lutfi dan Andjarwati, A. L. 2021. Website Quality, Brand Image, dan E-WOM Serta Pengaruhnya Terhadap Online Purchase Intention (Studi Pengunjung Website BERRYBENKA). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 9 No. 2

Ansani, N. A. dan Madyawati, P. N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* (online), Vol. 4 No. 3. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/300/201>.

Ismanto, J. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.

Istanti, E. 2019. Pengaruh Harga, Promosi dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Burger King Kawasan Surabaya Plaza Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* (online), Vol. 7 No. 1. <https://doi.org/10.37700/0033-2909.I26.1.78>

Kasinem, Kasinem. 2021. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika* (online).
<https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Kotler, P. dan Armstrong, G. 2016. *Principles of Marketing, 15th Edition*, Pearson Education Limited.

_____ dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management, 14th Edition*. USA: Pearson.

_____ dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management, 14th Edition*. USA: Pearson.

Kurniawan, G. (2020). Pengaruh Celebgram dan Brand Image Terhadap Minat Beli Konsumen Secara Online Pada Media Sosial Instagram Produk Erha Klinik Di Surabaya. *Jurnal MEBIS (Manajemen Dan Bisnis)*, Vol. 5 No. 1.

_____ dan A. S. P. 2021. Pengaruh Desain Produk, Daya Tarik Iklan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda PCX. *Skripsi*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Maou, Harman. 2018. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta

Masito, R.A. 2021. Pengaruh Digital Marketing dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Air Minum Cheers (Studi PT. Atlantic Biruraya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (online)*, Vol. 9 No. 2.

Maulidya, Ega, Zahra, S. dan Suhamah, A. 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kayu pada CV. Harapan Jaya III Kasemen Kota Serang. *Artikel National Conference on Applied Business, Education & Technology*, Vol. 1 No.1

Malina, W. S. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen di Starbucks (Studi pada Konsumen Starbucks Toko KM26 Tol Sidoarjo). *Thesis*. Surabaya: STIE Mahardika Surabaya.

Malendra, A. R. A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer (online)*, Vol. 3 No. 2.

Pandiangan, Kasman, Masiyono, dan Atmogo, D. 2021. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Brand Equity : *Brand Trust, Brand Image, Perceived Quality & Brand Loyalty*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 2 No. 4.

Pradana, Fredi. 2018. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah PT. FAC Sekuritas Indonesia di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis (online)*, Vol. 9 No.2.

Priyatna, S. E. 2020. *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS* (J. Simamarta (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.



Putra, A.S. 2018. Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Smartphone Lenovo di DIY). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol 7 No. 3.

Putri, P. M dan Marlien, R. A. 2022. Pengaruh Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian Online. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (online)*, Vol 5 No. 1. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.510>

Rangkuti, T. 2018. Pengaruh Analisis Kredit Terhadap Pembiayaan Bermasalah (Kredit Macet) Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Madani Cikarang, Jawa Barat. *Jurnal Transparansi*, Vol. 1, No. 1.

Santoso, H.B. 2021. Pengaruh Digital Marketing Terhadap Customer Loyalty Dengan Online Promotion Dan Customer Experience Sebagai Variabel Intervening Pada Starbucks Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran (online)*, Vol. 8 No.1.

Sidiq, A. P. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan kedai Hj. S, Jl. Kesumba Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia (online)*, Vol. 12 No. 1.

Setiawan, M.K, Akramiah, Nurul, Oktafiah, Yuventi, Pudyarningsih, A.R. 2023. Efektivitas Promosi Digital Marketing dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Zoya Mode Kota Pasuruan. *Revenue Manuscript*, Vol 1 No. 1. <https://revenuemanuscript.org/index.php/revenue/article/view/7>

Sugiyono. 2019 . *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2018. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2016 . *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.



Tjiptono, F. 2020. *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.

Vinolia, E. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee Jiexpo Kemayoran. *Skripsi*. Jakarta: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Wahyuningtyas, Neno. 2020. Perilaku Penemuan Informasi Pada Kalangan Pelaku Bisnis Coffee Shop Di Kota Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.

Wibowati, J. I. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika (online)*, Vol. 7 No. 1

Widnyani, N.M, Rettobjaan, V.C, Aristayudha, A.A.N.B. 2020. Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Universitas Bali Internasional). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (online)*, Vol 5 No. 2. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2792>

Widyasari, S, Soliha, E, Wuryan, S, Damayanti, D.L. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Pada Koran Harian Suara Merdeka di Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol 5 No 1

Wijayanti, Tri dan Pramudi, Bono. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (online)*, Vol 10 No. 2. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis/article/view/127/167#>.

Winarno, S.H, Givan, B, Yudhistira. 2018. Faktor-Faktor Penentu Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 OOREDOO. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (online)*, Vol 1 No. 2.

Wulandari, Savriana, Agung, A.A.P, Anggraini, N.P.N. 2021. Pengaruh Digital Marketing dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen The Bali Florist. *Jurnal EMAS*, Vol 2 No. 2. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/1739>

Yunaida, Erni. 2017. Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan (online)*, Vol 6 No. 2. <https://doi.org/10.33059/jmk.v6i2.685>

