

## DAFTAR PUSTAKA

- (t.thn.). Dipetik September 17, 2020, dari STEAM:  
<https://store.steampowered.com/stats/content/>
- Atashfaraza, M., & Abadib, M. H. (2016). Impact Of E-Service Innovation On Brand Equality And Customer Loyalty In Samsung International Corporation. *Procedia Economics and Finance* 36, 327 – 335.
- Choiriah, E. N., & Liana, L. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN. *MADIC*, 236-244.
- Damayanti, C., & Wahyono. (2015). PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Management Analysis Journal* 4 (3) (), ISSN 2252-6552.
- Ghazali, I. (2006). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Universitas Diponegoro.
- Harahap, Z., & dkk. (2014). CITRA MEREK, EKUITAS MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK INDOMIE DIKECAMATAN MALALAYANG 1 BARAT MANADO. *Jurnal EMBA* Vol.2 , 859-870.
- Harianto, D., & Subagio, H. (2013). ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BRAND IMAGE, DAN ATMOSFER TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING KONSUMEN KEDAI DEJAVU SURABAYA. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN* Vol. 1, No. 1, 1-8.
- Hasnelly, & Yusuf, E. (2012). Analysis of Market-Based Approach on the Customer Value and Customer Satisfaction and Its Implication on Customer Loyalty of Organic Products in Indonesia . *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 40, 86 – 93.
- Jasisca, & dkk. (2014). PENGARUH BRAND EQUITY, SERVICE QUALITY DAN SWITCHING COSTS TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MATAHARI DEPARTMENT STORE DENGAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR. *Conference on Management and Behavioral Studies (CMBS)*.
- Juana, I. M. (2017). PERAN PERSEPSI SWITCHING COST MEMODERASI CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY

STUDI PELANGGAN PT BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6.2, 593-618.

- Koampa, S. H., & dkk. (2017). PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA AJB BUMIPUTERA 1912 DI MANADO CABANG SAM RATULANGI. *Jurnal EMBA*, 3622-3631.
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. (2014). *Marketing Managemen 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Erlangga.
- Kotler, P. and K. K. L. (2016). *Marketing Managemen*. Erlangga.
- Maramis, F. S., & dkk. (2018). THE INFLUENCE OF PRODUCT QULITY, PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT PT. AIR MANADO. *Jurnal EMBA Vol.6*, 1658 – 1667.
- Napitupulu, E., & Lukiyana. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.TAKSI BLUE BIRD GROUP JAKARTA. *Media Manajemen Jasa*, 71-92.
- Ningsih, M., & Segoro, W. (2014). The influence of customer satisfaction, switching cost and trusts in a brand on customer loyalty - the survey on student as im3 users in Depok, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143, 1015 – 1019.
- Nisfiah, N., & dkk. (2019). Pengaruh Brand Community dan Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. *Progress Conference*, 342-347.
- Purnomo, R., & dkk. (2018). *PEDOMAN PENULISAN SKRIPSI edisi 3*. Purwokerto.
- Ramadani, C. P. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN EKUITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DI SURABAYA.
- Rofiq, A., & dkk. (2009). PERANAN EKUITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI TELEPON SELULER. *The 3rd National Conference on Management Research* , ISSN: 2086-0390 .
- Sahetapy, Jeofer Pratama. (2015). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERLUASAN MEREK TERHADAP CITRA MEREK DAN LOYALITAS PELANGGAN SEPEDA MOTOR. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.2, 2015:155-164*.
- Santosa, J., & dkk. (2020). PERAN KEPUASAN DI DALAM MEMEDIASI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

LOYALITAS NASABAH BANK JATENG CABANG PURWODADI.  
*Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, 16-24.

- Simbolon, F. (2011). PENGARUH SWITCHING COSTS TERHADAP CUSTOMER RETENTION PADA INDUSTRI PERBANKAN DI INDONESIA. *BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 2* , 698-707.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. (2011). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Tjiptono, F. dan D. A. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi* (Giovanny, Ed.). Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Umar, H. (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog) - Vol. 01 No. 02.*, ISSN 2355-4721.
- Wibowo, H. S. (2012). Peran Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi pada Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PD. Bank Perkreditan Rakyat Blora Kota. *Dokumen Karya Ilmiah*.
- Zuhdi, et al. 2016. Perbandingan Penggunaan Parameter Koefisien Truktural Model Melalui SEM Dan PLS-EM. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis*. 15(2). 11-22.