

Daftar Pustaka

- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica, Vol. 1 No. 2*, 249-258.
- Abedi, R., & Azma, F. (2019). Relationship between the Brand Identity with Brand Loyalty due to the Mediating Role of Perceived Value. *Dutch Journal of Finance and Management 3 (1)*, 1 - 5.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akutansi) Vol. 5 No. 2*, 1653 - 1664.
- Al'asqolaini, M. Z. (2021). Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Layanan dalam Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di MEOW Petshop. *JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akutansi)*, 2011-2025.
- Anwar, R. N., & Afifah, A. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Konsumen terhadap Minat Beli di situs Online (Studi Kasus pengunjung situs Lazada di Jakarta Timur). *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik) (JM - UIKA)*, 46 - 57.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 83 - 101.
- Asakdiyah, S. (2021). Membangun Komitmen Pelangan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Trust Pelanggan Toko Swalayan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora Volume 5 Nomor 1*, 433 - 441.
- Bastian, J., & Widodo, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Station Sato Petshop. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA), Vol. 2, No.1*, 29 - 35.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management Concepts and Technologies Fourth Edition*. New York: Routledge.
- Caesavela, A. (2018). Pengaruh Relationship Marketing, Store Atmosphere, dan Social Media Marketing terhadap Customer Trust dan Repurchase Intention Pelanggan (Studi Kasus pada Coffee Shop di Kota Bogor). . *IPB University*.
- Cuong, D. T. (2020). The Influence of Brand Satisfaction, Brand Trust, Brand Preference on Brand Loyalty to Laptop Brands. *Systematic Reviews in Pharmacy. Vol. 11., Issue 11* , 95 - 101.
- Danbirata, A. (2019). Enhancing Costumer Loyalty Through Product Quality, Brand Commitment, and Brand Trust. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Vol. 20, Issue 2 (DEC)*, 27-31.

- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc). *JCA Ekonomi Volume 1 Nomor 2*, 481 - 491.
- Furoida, F., & Maftukhah, I. (2018). The Influence of Service Quality and Store Atmosphere on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal, Vol. 7, No. 2.*, 164 - 170.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: adan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0, Edisi ke-3*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2019). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hamdhani, G. R., Santoso, E., & Indriati. (2018). Rekomendasi Lokasi Pet Shop Di Kota Malang Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Simple Additive Weighting (SAW). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 2, No 9*, 3086-3092.
- Hendrayani. (2019). Pengaruh Suasana Toko (Store Atmosphere) terhadap minat beli konsumen di Planet Surf Mall Panakukang Makassar. *Jurnal Economix Volume 7 Nomor 1*, 37 - 48.
- Insight, R. (2018, Juli 13). *Pet Market in Asia*. Retrieved from Rakuten Insight: <https://insight.rakuten.com/pet-market-in-asia/>
- Insight, R. (2021, Februari 27). *Pet ownership in Asia*. Retrieved from Rakuten Insight: <https://insight.rakuten.com/pet-ownership-in-asia/>
- Intan, D. R., Gurning, R. N., & Ginting, L. N. (2021). Pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Penelitian Agros Vol. 23., No 1*, 84 - 89.
- Intan, D. R., Gurning, R. N., & Ginting, L. N. (2021). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Pertanian Agros Vol 23, No.1*, 84-89.
- Kotler, P., & Keller, K. K. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lee, Y.-H., & Lai, C.-M. (2021). The Pet Affection Scale Development, Validation and Influence on Consumers' Behavior of Pet Hotels. *Mathematics*, 9, 1772., 1-14.
- Lestariningsih, T., Hadiyati, E., & Astuti, R. (2018). Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM), Volume 3 Issue 2*, 1 - 12.

- Malian, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Online. . *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 57-70.
- Maramis, I. S., Mananeke, L., & Loindong, S. (2022). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan. *Jurnal EMBA Vol. 10 No 1*, 39 - 48.
- Mardana, A. (2022, Januari 26). *Tren Memelihara Hewan Meningkat Sejak 2021*. Retrieved from Womanesia.com: <https://www.womanindonesia.co.id/tren-memelihara-hewan-meningkat/>
- Mariana, A., Hadianto, B., & Suyanto, C. (2021). Service Quality, Brand Trust and Brand Loyalty. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 10 No. 02*, 183-193.
- Martin, & Nasib. (2021). The Effort to Increase Loyalty through Brand Image, Brand Trust, and Satisfaction as Intervening Variables. *Society*, 9 (1), 277 - 288.
- Martono, N. (2016). *Metode penelitian kuantitatif : Analisis isi dan analisis data sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mu'ah, Ariefin, M. S., Masram, & Qomariah, N. (2021). The Role of Cafe Atmosphere and Product Quality in Building Consumer's Trust and Loyalty. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies, Volume 8 Issue 9*, , 44-47.
- Nissi, Y. E., & Budiono, E. (2019). Kepercayaan Merek Sebagai Mediator Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek. *Nissi dan Budiono: Kepercayaan Merek sebagai Mediator Citra Merek dan Kualitas. Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan, Volume I No. 3*, 629-634 .
- Nurhadi, & Azis, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia, Volume 14, Nomor 1*, 89 - 98.
- Nuryakin, & Priyo, J. S. (2018). Service Quality, Trust and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction at the Hotel Services Industry in Indonesia. *QUALITY, Vol. 19, No. 166.*, 50.
- Parasuraman , A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual of Service Quality and it's Implications for Future Research. *Journal of Marketing. Vol 49*, 41 - 50.
- Pertiwi, D. A., Rahadhini, M. D., & Susanti, R. (2020). Analisis Pengaruh Store Atmosphere dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelannggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 20 No. 1*, 1 - 14.
- Pramita, P. E. (2019). Effect of Experience in Building Satisfaction, Trust and Loyalty. *Journal of Applied (JAM), Volume 17, Number 1*, 76-86.

- Prasyanti, P. A., Ningrum, N. R., & Basri, A. I. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 1 No. 1*, 16 -23.
- Putri, C. M., & Manik, C. D. (2021). Pengaruh Lokasi dan Store Atmosphere terhadap Keputusan Pembelian pada Warung Kopi Jaelansky Pamulang. *Jurnal PERKUSI Pemasaran, Keuangan & Sumber Daya Manusia Volume 1 Nomer 1*, 37 - 42.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekobis: Ekonomi. Bisnis & Manajemen. Vol. 8., Nomor 2.*, 117 - 122.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi dan Bisnis & Manajemen Vol 8 No 2*, 117 - 122.
- Rahmiati, D. U., & Pribadi, E. S. (2014). Tingkat Pendidikan dan Status Ekonomi Pemilik Hewan Kesayangan dalam Hal Pengetahuan dan Penerapan Kesejahteraan Hewan. *Jurnal Veteriner, Vol. 15 No. 3* , 386 - 394.
- Rinelda, M. S., & Saepudin, S. (2021). Sistem Informasi Penjualan Makanan Hewan (Studi Kasus Happy Tri Petshop Bogor). *SISMATIK (Seminar Nasional Sistem Informasi dan Manajemen Informatika)*, 266 - 269.
- Saaenivaara, T. (2021). How do pet hospitality businesses respond to customer expectations? *Haaga Helia*, 1 - 51.
- Saputra, H. (2019). E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya. *Yayasan Karya Menulis*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua*, . Jakarta: Salemba Empat.
- Septiani, S., & Slamet, A. S. (2020). The Role Of Dining Atmosphere in Shaping Costumer Trust and Loyalty to Improve the Compatitiveness of Local Coffe Shop. *Journal of Applied Management (JAM) Volume 18 Number 3*, 437-448.
- Setyowibowo, S., & Mumpuni, I. D. (2016). Aplikasi Sistem Informasi One Stop Pet Shop Berbasis Web Pada Golden Pet. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA), Vol. 10, No. 1.*, 33 - 40.
- Shilawati, A., & Sumitro, M. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung Jakarta Timur) INnfluence of Company Image, Trust and Satisfaction on Consumer Loyalty (Case Study PT. Jalur Nugraha. *Journal of STIE Indonesia*.

- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Pasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika, Volume 4 Nomor 1*, 45 - 64.
- Smolkovic, I., Fajfar, M., & Mlinaric, V. (2012). Attachment to Pets and Interpersonal Relationships. *Journal of European Psychology Students, Vol. 3*, 16 - 23.
- Soliha, E., Maskur, A., Widyasari, S., & Ariyani, E. (2021). The Effect of Trust and Customer Value on Loyalty: An Empirical Study in Indonesia. / *Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 5*, 1001–1010.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supriono. (2018). Pengaruh Store Atmosphere terhadap Impulse Buying. *Journal of Applied Business Administration Vol 2 No 1*, 109 - 115.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Widiastuti, & Basuki, R. A. (2021). Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderating. *Journal for Business and Entrepreneurship, Volume 5, No 1*.
- Wijayaka, B. (2020, November 20). *Pet Shop, Bisnis yang Tidak Terdampak Covid-19*. Retrieved from <https://www.beritasatu.com/ekonomi/700973/pet-shop-bisnis-yang-tidak-terdampak-covid19>:
<https://www.beritasatu.com/ekonomi/700973/pet-shop-bisnis-yang-tidak-terdampak-covid19>
- Wilson, N., & Makmud, S. T. (2018). The Impact of Brand Evaluation, Satisfaction, Brand Relationship, and Trust to Brand Loyalty: A Case Study of the Indonesian Smartphone Industry. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni, Vol. 2, No. 2*, 633 - 649.
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship Vol. 10 No. 2*, 146 - 163.
- Wulur, L. M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Service Quality and Brand Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR), Vol 4, Issue 1*, 72 -83.