

DAFTAR PUSTAKA

- Amudhan, S., & Arul, K. (2021). Impact Of Service Quality On Customer Loyalty With Reference To Bharat Gas Agencies In Tirupattur District, Tamil Nadu. In *Volatiles & Essent. Oils* (Vol. 8, Issue 4).
- antaranews. (2011). *Pertamina Sultra beri sanksi 14 SPBU nakal*. <https://www.antaranews.com/berita/278182/pertamina-sultra-beri-sanksi-14-spbu-nakal?>
- antaranews. (2025). *Pertamina Patra Niaga meningkatkan layanan melalui SPBU Signature*. <https://www.antaranews.com/berita/5137893/pertamina-patra-niaga-meningkatkan-layanan-melalui-spbu-signature?>
- Ariyanto, A., Bangun, R., Rifqi, M., Indillah, M., Ferlina, A., Trenggana, M., Sholihah, R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., Suryanti Ismail, R., Putra, S., Mulia Utama, A., Syahputra, J., & Budiman, B. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN*. WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG. www.freepik.com
- Armstrong, Gary., & Kotler, Philip. (2023). *Marketing : an introduction*. Pearson.
- asianews.network. (2025). *Indonesian consumers flee to rival brands, fueled by state-owned Pertamina scandal*.
- Cantona, E. (n.d.). *PENGARUH DARI BRAND IMAGE DAN PRODUCT QUALITY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR TERHADAP CUSTOMER LOYALTY*.
- cnbcindonesia.com. (2025a). *Pertamina Kuasai 96% Pangsa Pasar BBM Bensin RI Baca artikel CNBC Indonesia “Pertamina Kuasai 96% Pangsa Pasar BBM Bensin RI”* .
- cnbcindonesia.com. (2025b). *Stok BBM di SPBU Shell-BP Kosong, Rupanya Ini Penyebabnya Baca artikel CNBC Indonesia “Stok BBM di SPBU Shell-BP Kosong, Rupanya Ini Penyebabnya.”*
- comparably.com. (2025). *About Pertamina’s Brand State Oil and Natural Gas Mining Company*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *R&D Creswell (2018)*. SAGE Publications, Inc.

- databoks.katadata.co.id. (2025). *Pertamina 2025: Laba 2024 Melesu, Susun Direksi Baru*.
- detik.com. (2025a). *Kecewa, Warga Surabaya Ramai-ramai Beralih Isi BBM ke SPBU Swasta* Baca artikel detikjatim, “Kecewa, Warga Surabaya Ramai-ramai Beralih Isi BBM ke SPBU Swasta.”
- detik.com. (2025b). *Viral Peralite Bercampur Air dari SPBU Palembang, Ini Kata Pertamina* Baca artikel detiksumbagsel, “Viral Peralite Bercampur Air dari SPBU Palembang, Ini Kata Pertamina.”
- dunia-energi.com. (2021). *Pertamina Patra Niaga Resmi Dapat Penugasan Distribusi BBM*.
- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Square SMARTPLS 4.0*. Penerbit Yoga Pratama.
- Gofur, A., Subur, Pusporini, & Handayani, T. (2025). *Manajemen Pemasaran Konsep dan Implementasi*. Penerbit PT. Ganesha Kreasi Semesta.
- Gohzali, K. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan SPBU Pertamina Otto Iskandardinata Karawaci. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis, 1*(2).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS EIGHTH EDITION*. www.cengage.com/highered
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition*. SAGE Publications, Inc.
- Handayani, R., Besra, E., & Syarizal. (2024). Journal of Economics, Finance and Management Studies The Influence of Service Quality, Customer Orientation of Service Employees and Perceived Price on Customer Loyalty with

- Customer Satisfaction as Mediation. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, Volume 07(5), 2307–2314.
<https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i5-04>
- Harianto, A. D. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Pelumas Motor OLI Castrol di Wilayah Kebumen). *Journal Universitas Putra Bangsa*, 1–12.
- Hoyer, Macinnis, Pieters, Chan, & Northey. (2021). *BEHAVIOUR CONSUMER 2 ND ASIA-PACIFIC EDITION*. Asia–Pacific Edition.
- Ibnu, M. C., & Paramita, V. S. (2024). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, Volume 09(1), 197–208.
- Jobber, D., & Ellis-Chadwick, F. (2023). *Principles and Practice of Principles and Practice of Marketing Marketing*. McGraw-Hill Education.
- Jobber, D., & Ellis-Chadwick, F. (2024). *Principles and Practice of Principles and Practice of Marketing Marketing*. McGraw-Hill Education (UK).
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022a). *Marketing management*. Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022b). *Marketing management*. Pearson Education Limited.
- Kurniasih, D., Istiharini, & Gunawan, T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Bengkel Honda Jakarta Center Retail. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, Volume 08(2), 93–01.
- Mariano, A. M., Silva, M. C., Mello, T. M., & Santos, M. R. (2022). The importance of mobile applications for companies' brand image: A study using structural equations. *Procedia Computer Science*, 214(C), 1128–1135.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.11.287>
- Massoudi, A. H. (2020). Consumer Loyalty Indicator as Drivers to Satisfaction. *Journal of Humanities and Social Sciences*, Volume IV(No. 1), 41.
<https://doi.org/10.24086/cuejhss.vol4n1y2020.pp41-45>

- megapolitan.kompas.com. (2025). *Pertamax Vs SPBU Swasta: Pergeseran Konsumen di Tengah Skandal Korupsi Pertamina* Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul “Pertamax Vs SPBU Swasta: Pergeseran Konsumen di Tengah Skandal Korupsi Pertamina.”
- migas.esdm.go.id. (2025). *Rekapitulasi data Lembaga Penyahur dan SPBU dalam Izin Usaha Niaga Migas.*
- money.kompas.com. (2022). *Mengenal Jenis-jenis SPBU Pertamina: Merah, Biru, dan Hijau.*
- Nasrullah, Muh., Remmang, Hasanuddin., & Chahyono. (2023). *PEMASARAN IKLAN MEDIA SOSIAL & BRAND IMAGE DI ERA DIGITALISASI.* Penerbit: Chakti Pustaka Indonesia.
- Nazir, A. F. I., & Kristaung, R. (2024). Hubungan antara Service Quality, Brand Image, Consumer Stisfaction, dan Consumer Loyalty terhadap Konsumen Supermarket di DKI Jakarta. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 14559–14568.
- Nugraha, J. P., Alfiah, D., Sinulingga, G., Rojiati, U., Saloom, G., Rosmawati, Fathihani, Johannes, R., Kristia, Batin, Lestari, W. J., Khatimah, H., & B. Beribe, M. F. (2021). *PERILAKU PERILAKU KONSUMEN T E O R I*. PT. Nasya Expanding Management (Penerbit NEM - Anggota IKAPI).
- Nurazis, E., & Nisa, P. C. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Volume 10*(7), 396–417.
- Nurlatifah, F., Ariyanti, M., & Iskamto, D. (2025). The Effect of Social Media Marketing On Purchase Intention: The Mediating Role of Brand Image and Brand Trust. *Quality - Access to Success*, 26(205), 443–450. <https://doi.org/10.47750/QAS/26.205.45>
- Penelitian Terdahulu Axel (1).* (n.d.).
- Pohan, G. R. U., & Cokki, C. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan SPBU Pertamina di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(4), 925. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i4.9873>
- Pramestidewi, C. A., Amelia, E., Mafrudoh, L., Syafruddin, Indriyati, Khalida, L. R., Savitri, C., Laan, R., Bernadin Dwi M., A., Chasanah, U., Nasir, N. K.,

- Abdul Hamid, M., Wikaningtyas, S. U., Wikantari, M. A., Adinegara, G. N. J., Faddila, S. P., Puspatriani, A. D., Makhfudi, & Saragih, G. S. (2024). Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen. In *Penerbit Lakeisha*. Penerbit Lakeisha.
- Prastica, S. B., & Marsudi, H. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI SPBU LEMAH BANG SRAGEN*. 6(1), 7–12. <http://jurnal.apn-surakarta.ac.id/index.php/muara>
- Purba, I. A., Surjasa, D., & Safitri, D. M. (2024). The influence of service quality on customer satisfaction in maintaining loyalty at Coco SPBU in Medan City. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 16(2), 123. <https://doi.org/10.22441/oe.2024.v16.i2.115>
- Putri, D. E., Sudirman, A., Suganda, A. D., Kartika, R. D., Martini, E., Susilowati, H., Bambang, Trenggana, A. F. M., Zulfikar, R., Handayani, T., Kusuma, G. P. E., Triwardhani, D., Rini, N. K., Pertiwi, W. N. B., & Roslan, A. H. (2021). *BRAND MARKETING*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Putri, D. J. U., Ramadhanty, V., & Azzahra, F. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SPBU 34-17123 HARAPAN INDAH – BEKASI. *Business Management Journal*, Vol. 16(1), 1–9.
- Rifai, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*.
- Ritonga, W. (2020). *PEMASARAN*. PT. Muara Karya (Anggota IKAPI).
- Samosir, T. O. (2024). The Effect Of Service Quality And Relationships On Customer Satisfaction Has An Impact On Customer Loyalty Of Self-Service Petrol Stations In Bekasi During The Covid-19 Pandemic. *International Journal of Research*, Vol. 3(11), 1–15. <http://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr>
- Setiawan Ruslim, T., Yulianti, F., Gita Hapsari, C., & Iskandar, D. (2023). *Peran Customer Satisfaction dalam Memediasi Service Quality dan Brand Image terhadap Customer Loyalty Super I*** di Jakarta* (Vol. 21, Issue 3). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ds>
- Smith, G. E. (2016). *The Opt-Out Effect*. Pearson Education.

- Solomon, M. R. (2020). *Consumer Behavior Buying, Having, and Being Thirteenth Edition*. Pearson. www.pearson.com/mylab/marketing
- SPSS. (2018). *Panduan Analisis Faktor dan Interpretasi dengan SPSS Lengkap*.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Ferlina Mochamad Trenggana, A., Ansar Anto, M., Putu Eka Kusuma, G., Firhani Rahmasari, L., Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., Puji Lestari, F., Irawati, N., Kurnia Octaviani, L., Mas Bakar, R., & Chrisyanti Dewi, I. (2023). *LOYALITAS PELANGGAN*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung. www.freepik.com
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. PENERBIT ALFABETA BANDUNG. www.cvalfabeta.com
- Surbakti, R. P., Lubis, T. A., & Indrawaijaya, S. (2023). Bagaimana Loyalitas Pelanggan Pengguna Pertamina di Kota Jambi? *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 767. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.1119>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi.
- uzone.id. (2025). *Biang Kerok Stok BBM Swasta Kosong: Imbas Mega Skandal Korupsi Pertamina!*
- Wardhana, A. (2024). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. EUREKA MEDIA AKSARA. <https://www.researchgate.net/publication/382028695>
- Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Penerbit STAIN Press.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Jo Bitner, M., & Gremler, D. D. (2018). *SERVICES MARKETING INTEGRATING CUSTOMER FOCUS ACROSS THE FIRM THIRD EUROPEAN EDITION 2*. McGraw-Hill Education.
- Wirtz, Jochen. (2023). *Essentials of services marketing* (4th ed.). Pearson.
- Zeithaml, V. A. , Bitner, M. Jo., & Gremler, D. D. . (2018). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.