

DAFTAR PUSTAKA

- Abigail, J., Sari, V. P., & Saputra, D. (2024). The influence of product quality and online shopping experience (OSE) on consumer loyalty through customer satisfaction on local skincare products. *Procedia Computer Science*, 234, 537-544.
- Agung, W., Hernawan, D., & Sastrawan, B. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi E-Coklit Terhadap Pemilihan Umum 2024 di Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(8), 9132-9141.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC journal*, 29(1).
- Anggraeni, Dita P., et al. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)." *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, vol. 37, no. 1, 25 Aug. 2016, pp. 171-177.
- Ashraf, S., Ilyas, R., Imtiaz, M., & Tahir, H. M. (2017). Impact of CSR on customer loyalty: putting customer trust, customer identification, customer satisfaction and customer commitment into equation-a study on the banking sector of Pakistan. *International Journal of Multidisciplinary and Current Research*, 5(5), 1362-1372.
- Assauri, S., 2018. Manajemen Pemasaran, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Aulia, R. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Klinik Kecantikan London Beauty Center. *PRAGMATIS*, 3(2), 90-101.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Chikazhe, L., Makanyeza, C., & Chigunhah, B. (2021). Understanding mediators and moderators of the effect of customer satisfaction on loyalty. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1922127>
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik

Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 997-1009.

- Dewi, N. P. R. S., Suartina, I. W., & Wulandari, N. L. A. A. (2024). Peran Kepuasan Konsumen dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen. *Widyaamrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 4(9), 1716-1728.
- Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3).
- Faiqoh, T. I. U. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan dokter spesialis peserta bpjs keshatan di rsud dolopo kabupaten madiun* (Doctoral dissertation, Universitas PGRI Madiun).
- Fasa, A. W. H., Andriani, D., Haribudiman, I., & Berliandaldo, M. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Smart Destinations: Perspektif Service-Dominant Logic. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 5(2), 76-91.
- Feriningsih, W., Kumala, S., & Masri, I. (2023). The Influence Of Product And Service Quality, And Promotion On Customer Loyalty Through Brand Image Marvee Clinic In Jakarta. *Jurnal Info Sains: Informatika dan Sains*, 13(02), 363-374.
- Garvin, D. A., & Quality, W. D. P. (1984). Really mean. *Sloan management review*, 25, 25-43.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Gomies, S. J., Tamalene, A. H., & Pattipeilohy, V. R. (2019). JURNAL MANEKSI VOL 8, NO. 2, Desember 2019. 8(2), 223–229.
- Gito Sudarma. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer Pada Pt. Genius Alva Makassar. 515–526
- Goetsch, DL, and David, S. 2008. Implementasi Kualitas, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra, (2011), Andi. Yogyakarta.
- Griffin, J. (2003). Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan. Jakarta: Erlangga.

- Hanindita, L. P., & Riorini, S. V. (2023). The Influence of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Pizza Hut Restaurant. *INOVATOR*, 12(2), 299-308.
- Harnata, A. A., & Prasetya, B. E. A. (2022). Gambaran Perasaan Insecure di Kalangan Mahasiswa yang Mengalami Kecanduan Media Sosial Tiktok. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(3), 823-830.
- Hassanah, M., Sentosa, E., & Marnis, M. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah Di Lingkungan Mahasiswi Universitas Persada Indonesia YAI. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 6(2), 172-181.
- Hastuti, n. P., & al amin, n. H. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan larissa aesthetic center cabang sragen* (doctoral dissertation, uin surakarta).
- Hertina, D., & Koni, A. F. B. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Umum Nur Hikmah Sehat. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(2), 1365-1371.
- <https://www.bbc.com/indonesia/vert-fut-42679432> diakses 31 oktober 2024
- Irawan, A. (2024). Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus pada Pasien Klinik Sukaraya Medika Bekasi. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(8), 6398-6410.
- Imanuella, G. D., & Ferdinand, A. T. (2024). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, SERVICE QUALITY, DAN CUSTOMER ENGAGEMENT TERHADAP REPURCHASE INTENTION DENGAN CUSTOMER EXPERIENCE SEBAGAI MEDIASI (STUDI PADA PENGGUNA NETFLIX). *Diponegoro Journal of Management*, 13(3).
- Irhamna, D. (2023). *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Azqiara Klinik Cantik Muslimah cabang Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: Studi tentang peran mediasi switching costs. *Jurnal siasat bisnis*, 15(1).
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.

- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2021). *Marketing management: an Asian perspective*.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi* (Edisi 3 ed.). Penerbit Erlangga, Jakarta
- Laksana, A. I. P. (2024). Skripsi pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada konsumen larissa aesthetic center cabang magelang).
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Lewis, Robert C. And Bernard H. Booms. 1983. *The Marketing Aspects Of Service*.
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, & Butarbutar, M. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8, 421-428.
- Liliyan, A. (2020). Entrepreneurial Marketing dan Trust Terhadap Marketing Performance. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(4), 531-547.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2017). Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 24-30.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- Meliana, D., Tanudjaja, B. B., & Kurniawan, D. (2020). Perancangan Komik Digital tentang Insecurity pada Kehidupan Sosial Kepribadian Introvert bagi Remaja Usia 15-21 Tahun. *Jurnal DKV Adiwarna*, 2(17), 1–9
- Miraza, A. A. (2023). *Pengaruh Gaya Hidup Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Milky Way Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

- Mosavi, S. A., & Ghaedi, M. (2012). A survey on the relationship between trust, customer loyalty, commitment and repurchase intention. *African journal of business management*, 6(36), 10089.
- Mulyanto, Heru dan Wulandari, Anna. 2010. Penelitian Metode dan Analisis. Semarang: CV Agung
- Nissa, F. A. A., Wulandari, C. D., Widiyarsih, W., & Damayanti, T. (2024). Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(5), 2435-2451.
- Nur, L. Z. (2022). Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan:(Studi pada Klinik Kecantikan dr. Amalia Di Sumedang). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 377-390.
- Nursodik, A., Saefullah, A., Ali, U., Destiana, S., Lolyta, P., Pardian, R., & Adiguna, P. (2023). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di UD. Mekar Jaya Buah Kota Tangerang:(Studi Kasus Kepuasan Konsumen di UD. Mekar Jaya Buah). *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(3), 09-19.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Permata Putri, S., & Syaefulloh, S. . (2024). The Influence Of Brand Image And Product Quality On Loyalty Through Customer Satisfaction As An Intervening Variable For Customers Of Almeeraakyla Pekanbaru. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 5(5), 4755–4765. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v5i5.3602>
- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 582-591.
- Pohan, G. R. U., & Cokki, C. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan SPBU Pertamina di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(4), 925-934.
- Purnomo H, Sardanto R, Muslih B. Signifikansi Harga, Fasilitas Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel.

- Puspaningrum, Astrid (2017). *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Bukit Cemara Tidar H5 No. 34, Malang: Media Nusa Creative
- Putri, D. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 5268-5284.
- Putri, D. A. P. A. M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Bromo Anggrek Pagi. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(1), 417-24.
- Rahmah, R. A. (2020). Perasaan Insecure Pada Masa Covid-19 Mengakibatkan Maraknya Orang Menjual Produk Kecantikan.
- Ratih, H. &. (2010). Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen . Bandung.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1).
- Samani, M.B., Attafar, A., & Khouzani, N.K. (2011). A Conceptual Model For Iran's Car Industry Customers' Loyalty. 2nd International Conference On Business and Economic Research (2nd ICBER 2011)
- Santa Yohana, E., Tj, H. W., & Wahyoedi, S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Impikasinya pada Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Jakarta Barat. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 5(2), 1413-1424.
- Sekaran, Uma. 2011. Metode Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, I. J. (2014). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan mcdonald's MT. Haryono Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Setiyani, U., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Atmosphere Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 702-709.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto. 2006. Metode Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi. Cetakan ke-3. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

- Simamora, Bilson. 2004. Riset Pemasaran : Falsafah, Teori, dan Aplikasi. Jakarta : Gramedia.
- Soliha, E., MASKUR, A., WIDYASARI, S., & ARIYANI, E. (2021). The effect of trust and customer value on loyalty: An empirical study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 1001-1010.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan 23. ALFABETA. Bandung.
- Sugiyono. 2021 Metode Penelitian Komunikasi: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 2011. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset
- Valentina, A., Putri, G. L., Valiani, V., & Putri, O. H. (2022). Strategi komunikasi visual edukasi insecurity sebagai dampak penggunaan media sosial pada remaja perempuan. *Jurnal Bahasa Rupa*, 5(2), 237-245.
- Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (2017). Pengaruh kualitas layanan (service quality) terhadap loyalitas melalui kepuasan pada mahasiswa universitas NU Surabaya. *Accounting and Management Journal*, 1(1).
- Warganegara, T. L., & Alviyani, D. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada klinik kecantikan Puspita cabang Kotabumi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 1(2).
- Yati, R., & Dewi, A. S. (2023). Pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan klinik kecantikan dria beauty skin padang. *Jurnal economina*, 2(12), 3622-3633.
- Yulinda, A. T., Iskandar, F., (2023). Pengaruh Brand Image Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitaspelanggan Kitaro Pada Agen Kitaro Toko Arra Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan: EKOMBIS REVIEW: Jurnal <https://doi.org/10.37676/ekombis.v1i11>