

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan cloud dan hubungannya dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Heliyon*, 9(4).
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Angeline, JS, & Rastini, NM (2025). Peran Citra Merek dalam Memediasi Efek Daya Tarik Promosi pada Loyalitas Pelanggan. *Inovasi Digital: Jurnal Manajemen Internasional*, 2(4), 21-31. DOI: 10.24905/permana.v14i2.234
- Apriliani, D., Shalihah, N. B., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 20-30. DOI: 10.37631/e-bisma.v1i1.214
- Ayub, A., & Kusumadewi, R. (2021). The effect of perceived value on customer loyalty. *International Journal of Business Studies*, 5(2), 45–56. <https://doi.org/10.32924/ijbs.v5i2.140>
- Cahyani, K. S. D., Muljani, N., & Lukito, R. S. H. (2022). Pengaruh Brand Image, Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Brand Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Gojek Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 11(1), 78-89. DOI:10.33508/jumma.v11i1.3884
- Griffin, J. (2016). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. Jossey-Bass.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Hidayah, N., & Putranto, H. A. (2025). Pengaruh Brand Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Sociolla Di Royal Plaza Surabaya. *Jurnal*

Akademik Ekonomi Dan Manajemen, 2(4), 269-275. DOI: <https://doi.org/10.61722/jaem.v2i4.7417>

Irawati, D. (2021). Pengaruh brand image terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(2), 89–101. <https://doi.org/10.38043/jmb.v18i2.2890>

Ismi, R. N., & Abdilla, M. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, 25(2), 428-441.

Jayanti, N. W. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Trianasari, T. (2023). THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION IN MEDIATING BRAND IMAGE AND PERCEIVED VALUE ON BRAND LOYALTY FOR TRI PROVIDERS IN BALI. *Jurnal Ekonomi*, 12(04), 2058-2064.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management* (16th ed.). Pearson

Mansouri, H., Sadeghi Boroujerdi, S., & Md Husin, M. (2022). Pengaruh perilaku etis penjual terhadap loyalitas, kepuasan, dan kepercayaan pelanggan. *Jurnal Pemasaran Spanyol-ESIC*, 26(2), 267-283. DOI:10.1108/SJME-09-2021-0176

Mawaddah, D. A., Suhud, U., & Monoarfa, T. A. (2024). Green Beauty Loyalty: Investigating the Role of Perceived Value, Product Quality, and Customer Satisfaction in Environmentally Friendly Cosmetic Products. *International Journal Of Education, Social Studies, And Management (IJESSM)*, 4(2), 473-493.

Naibaho, U. A. (2023). Determinasi kepuasan pelanggan: Analisis kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk (literature review strategic marketing management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*. DOI:<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>

Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam bisnis kontemporer*. Alfabeta.

Saputri, Z. F., & Maisara, P. (2023). Analysis of trust factors, brand image, and promotions influencing customer loyalty to GoFood services in

Solo Raya. *Review of Management, Accounting, and Business Studies*, 4(1), 33-41.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.

Uzir, RUH, Jerin, I., Al Halbusi, H., Hamid, ABA, & Latiff, ASA (2020). Apakah kualitas merangsang kepuasan pelanggan di mana nilai yang dirasakan menjadi mediasi dan penggunaan media sosial moderat?. *Heliyon*, 6(12).
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05710>

Wiyono, G. (2020). *Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS & SmartPLS*. UPP STIM YKPN.

Yum, K., & Kim, J. (2024). Pengaruh nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pada loyalitas dalam platform hiburan. *Ilmu Terapan*, 14(13), 5763.

Zidan, MF, Alfarizi, AT, Amalia, N., & Nuh, A. (2024). Peran Kualitas Pangan Dalam Meningkatkan Komitmen Pelanggan Dan Niat Pembelian Kembali Dalam Industri Restoran. *Jurnal Inovasi Ekonomi Kreatif*, 5(4).