DAFTAR PUSTAKA

Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, *4*(4), 263–268.

Alvina, M. (2020). *Potensi Pasar Kosmetik Indonesia*. TechnoBusiness Media. https://technobusiness.id/insight/spire-insights/2020/10/30/spire-insight-potensi-pasar-kosmetik-indonesia/

Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, *8*(1), 179–188.

Anggoro, W. B., Suliyanto, S., & Rahab, R. (2019). Pengaruh Pengalaman Merek terhadap Kesetiaan Merek Dimediasikan oleh Kecintaan Merek, Kepercayaan Merek dan Keterkaitan Merek. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, *21*(3).

Asy'ari, A. H., & Karsudjono, A. J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Price Fairness, Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Merek Samsung di Banjarmasin. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, *8*(1), 1–13.

Award, T. B. (2021). *Top Brand Index Kategori Perawatan Pribadi*. Top Brand Index. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2021&category=perawatan-pribadi

Bakhtiar, M. U. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Semen Gresik di Kecamatan Gampengrejo, Kabupaten Kediri. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, *6*(4), 50–57.

Bili, Y. (2020). Analisis Faktor Trust dan Price Discount bagi Pengguna Traveloka Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Syntax Transformation*, *1*(10), 777–781.

BPOM. (2019). *Daftar Produk Somethinc BPOM*. BPOM.

https://cekbpom.pom.go.id//home/produk/6nan4n3qu2vkpe2lgn3sn44qm7/all/row/10/page/1/order/4/DESC/search/2/somethinc

Cahya, N., & Shihab, M. S. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone Asus. Studi Kasus di PT. Datascrip. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, *1*(01), 34–46.

Cahyono, E. (2018). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian HP Merek Oppo di Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, *5*(1), 61–75.

Carnevale, M., Loureiro, Y. K., & Kabadayi, S. (2018). Customer Value Creation for Risky Products: The Role of Brand Trust and Trusting Beliefs. *Journal of Creating Value*, *4*(1), 1–21.

Cavalera, N. D., & Soliha, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang*.

Cheng, B. L., Gan, C. C., Imrie, B. C., & Mansori, S. (2019). Service Recovery, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Malaysia's Hotel Industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

Dewi, N. K. A. S., & Wulandari, N. L. A. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parwisata*, *1*(2), 717–728.

Dewi, N. S., & Sudiksa, I. B. (2019). Peran Kepercayaan Merek Memediasi Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen*, *8*(6), 3784–3813.

Dewi, P. S. A., & Suprapti, N. W. S. (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan yang dipengaruhi oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan

Citra Merek (Studi pada Produk Smartphone Merek Oppo). *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, *12*(2), 87.

Dharmayana, I. M. A., & Rahanatha, G. B. (2017). *Pengaruh Brand Equity, Brand Trust, Brand Preference dan Kepuasan Konsumen terhadap Niat Membeli Kembali*. Udayana University.

Dimyati, M. (2019). *Metodologi Riset Pemasaran* (1st ed.). Mitra Wacana Media.

Diputra, I., & Yasa, N. N. (2021). The Influence of Product Quality, Brand Image, Brand Trust on Customer Satisfaction and Loyalty. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, *4*(1), 25–34.

Effendy, F. H., & Budiyanto, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Dealer Motor Honda di Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, *6*(2).

Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, *21*(1).

Fatmawati, N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Matic "Honda." *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, *10*(1), 1–20.

Fauzan, M. (2017). Pengaruh Stress dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pematangsiantar. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, *5*(1), 89–106.

Febrini, I. Y., Widowati, R., & Anwar, M. (2019). Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *10*(1), 35–54.

Firdha. (2020). *27 Skincare Terbaik Buatan Lokal*. Ussfeed. https://ussfeed.com/skincare-terbaik-lokal/seo/

Firmansyah, D., Setiawan, T., & Susetyo, D. P. (2021). Pentingnya Membangun

Loyalitas Konsumen melalui Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan: Survey tentang Pelayanan dan Loyalitas pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, *4*(4), 304–313.

Ghoumrassi, A., & Țigu, G. (2017). The Impact of The Logistics Management in Customer Satisfaction. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, *11*(1), 292–301.

Girsang, N. M., Rini, E. S., & Gultom, P. (2020). The Effect of Brand Image and Product Quality on Re-Purchase Intention with Customer Satisfaction as Intervening Variables in Consumers of Skincare Oriflame Users–a Study on Students of North Sumatra University, Faculty of Economics and Business. *European Journal of Management and Marketing Studies*.

Grifin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga. https://www.google.co.id/books/edition/Customer_Loyalty/ixO5GxYqBbkC?hl=id&gbpv=1&dq=griffin+loyalty+teori&pg=PA2&printsec=frontcover

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis a Global Perspective*.

Halim, N. R., & Iskandar, D. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Persaingan terhadap Minat Beli. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(3), 415–424.

Haris, R., & Lasika, M. D. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani di Kota Jambi. *Iltizam Journal of Shariah Economics Research*, *3*(2), 57–80.

Heruwasto, I. (2020). Loyalitas Pelanggan dan Hubungan dengan Kepuasan: Typologi, Strategi, Pengukuran, Penelitian Mendatang. *Jurnal Manajemen Dan Usahawan Indonesia*, *42*(2), 25.

Heruwasto, I., & Fatmah, R. N. (2020). Customer Relationship (Hubungan Konsumen) Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan IM3, THREE, ESIA dan FLEXI. *Jurnal Manajemen Dan Usahawan Indonesia*, *41*(1), 27.

Hidayat, A., Adanti, A. P., Darmawan, A., & Setyaning, A. N. A. (2019). Factors Influencing Indonesian Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Local Fast-Food Restaurant. *International Journal of Marketing Studies*, *11*(3), 131–139.

Hidayat, R. (2019). Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, *3*(1).

Huda, O. K., & Nugroho, A. T. (2020). Pengaruh Word of Mouth dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo dimediasi Kepercayaan Merek. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, *22*(02), 141–150.

Husain, H., & Madjid, H. (2018). Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen pada Pengguna air Minum Kemasan Arindo Kota Kendari. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *6*(1), 39–47.

Ifana, V. M., & Suryani, T. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan pada Loyalitas Merek Pakaian ZARA. *Journal of Business and Banking*, *6*(2), 257–268.

Imania, L., & Widayanto, W. (2018). Pengaruh Experiential Marketing dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Larissa Aesthetic Center cabang Panjaitan, Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *7*(3), 341–349.

Javed, F., & Cheema, S. (2017). Customer Satisfaction and Customer Perceived Value and Its Impact on Customer Loyalty: The Mediational Role of Customer Relationship Management. *The Journal of Internet Banking and Commerce*, 1–14.

Jenama, K., & Empirikal, K. (2017). The Influence of Brand Image and Brand Personality on Brand Loyalty, Mediating by Brand Trust: an Empirical Study. *Jurnal Pengurusan*, *50*, 71–82.

Kartika, T., Firdaus, A., & Najib, M. (2019). Contrasting The Drivers of Customer Loyalty; Financing and Depositor Customer, Single and Dual Customer, in

Indonesian Islamic Bank. *Journal of Islamic Marketing*.

Khoironi, T. A., Syah, H., & Dongoran, P. (2018). Product Quality, Brand Image and Pricing to Improve Satisfaction Impact on Customer Loyalty. *International Review of Management and Marketing*, *8*(3), 51.

Kim, M.-S., Shin, D.-J., & Koo, D.-W. (2018). The Influence of Perceived Service Fairness on Brand Trust, Brand Experience and Brand Citizenship Behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Kolo, S. M., & Darma, G. S. (2020). Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *17*(1), 57–74.

Kurniawan, H. H. (2017). Pengaruh Perceived Quality terhadap Brand Loyalty melalui Mediasi Brand Image dan Brand Trust. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *4*(2).

Kurniawati, E. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kebiasaan Menggunakan Produk terhadap Kepuasan Konsumen serta Loyalitas Konsumen dalam Membeli Merek Samsung di Toko "Y." *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, *14*(1), 201–212.

Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, *6*(2), 147–151.

Kusumawati, A., & Rahayu, K. S. (2019). The Role of Experience Quality and Customer Perceived Value on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Case Study of Indonesian Outdoor Cafés. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, *8*(9), 143–159.

Kusumawati, A., & Rahayu, K. S. (2020). The Effect of Experience Quality on Customer Perceived Value and Customer Satisfaction and its Impact on Customer Loyalty. *The TQM Journal*.

Laila, N., & Fitriyah, Z. (2022). Pengaruh Brand Image dan Brand Trust melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening terhadap Loyalitas Konsumen Konsumen Skincare MS Glow di Surabaya. *Seiko: Journal of Management & Business*, *5*(2), 453–464.

Laksono, A. W., & Suryadi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kualitas Merek terhadap Loyalitas Merek pada Pelanggan Geprek Bensu di Kota Malang. *Holistic Journal of Management Research*, *1*(1), 8–16.

Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness dan Trust terhadap Kepuasan Konsumen pada E-Commerce Shopee. *Bisma: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *14*(1), 82–91.

Laurenzia, B., Goenawan, F., & Yogatama, A. (2021). Tingkat Brand Awareness Masyarakat Surabaya terhadap Elemen Brand Somethinc. *Jurnal E-Komunikasi*, *9*(2).

Lubis, I. O., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, *6*(5).

Maghfiroh, K. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Word of Mouth terhadap Kepuasan Konsumen serta Implikasinya pada Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, *2*(2), 34–44.

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.

Marsellina, H. B. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Uniqlo di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, *1*(4), 788–794.

Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada

Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *10*(1), 1285–1294.

Murjani, M. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Cross-Border*, *5*(1), 687–713.

Mustofa, A. (2013). *Uji Hipotesis Statistik*. Gapura Publishing.com. https://books.google.co.id/books?id=SAelDwAAQBAJ

Napitupulu, E., & Lukiyana, L. (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*, *5*(2).

Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *8*(1), 90–108.

Novitawati, R. A. D., Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, *7*(2), 130–136.

Novrianda, H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing Dan Sistem Informasi*, *25*(2), 28–35.

Nuraeni, S. D., & Suryawardani, B. (2017). Analisis Efektivitas Promosi melalui Media Sosial Instagram pada Pt. Niion Indonesia Utama Tahun 2017. *EProceedings of Applied Science*, *3*(2).

Nurbani, A., Mulyanto, H., Wardani, M. K., & Andriyani, M. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan dan Kepercayaan serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, *16*(2), 109–120.

Nurhidayati, N., & Yuliantari, K. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan

terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, *2*(1), 69–75.

Nursiti, D. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime. *Jurnal Psychomutiara*, *2*(1), 46–56.

Nurudin, M., Mara, M. N., & Kusnandar, D. (2014). Ukuran Sampel dan Distribusi Sampling dari Beberapa Variabel Random Kontinu. *Bimaster: Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, *3*(01).

Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. *Journal of Applied Business Administration*, *3*(2), 228–244.

Pohan, F. S., & Aulia, Z. F. (2019). Kualitas Situs Web, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, *2*(1), 13–22.

Pramuaji, K. A., & Loekmono, L. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian: Quesionnaire Emphaty. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, *9*(2), 74–78.

Prasetiyo, A. R., & Andjarwati, A. L. (2021). Analisis Gaya Hidup Hedonis, Harga, dan Kualitas Produk serta Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Sepeda di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Manajemen*, *9*(3).

Purnomo, D. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Step Test sebagai Alat Ukur Keseimbangan pada Lansia. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi*, *2*(2), 53–70.

Pushpakumara, B. M. A., Shamil, M. M., & Yatigammana, M. (2021). *Measuring Customer Intrinsic Value, Brand Trust and Consumer-Brand Relationship in the Life Insurance Industry: Scale Development and Validation*.

Putera, A. K., & Wahyono, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan

Konsumen. *Management Analysis Journal*, *7*(1), 110–119.

Putranto, H. D., Hoyyi, A., & Mukid, M. A. (2013). Analisis Ekuitas Merek Sepeda Motor Honda terhadap Keputusan Pembelian dan Perilaku Pasca Beli Menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). *Jurnal Gaussian*, *2*(1), 19–28.

Putri, S. Z. E., Widarko, A., & Asiyah, S. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, *10*(09).

Rachman, A. S. (2018). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Value on Customer Satisfaction and Word Of Mouth. *Journal of Research in Management*, *1*(3).

Rahmawati[1], S., Asep, M., & Komariah, K. (2019). Determinasi Emosional Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Skin Care Clinic. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, *8*, 475–492.

Ramadhani, R., & Sribina, N. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS* (1st ed.). Prenada Media. https://www.google.co.id/books/edition/Statistika_Penelitian_Pendidikan_Analisi/0WFHEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1

Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, *7*(2), 1–14.

Retnowulan, J. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Smartphone Xiaomi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, *17*(2), 139–145.

Rianti, O., & Oetomo, H. W. (2017). Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel

Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, *6*(8).

Rindiasari, P. R., Hidayat, Y., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Kepercayaan Diri. *Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, *4*(5), 367–372.

Ristyanadi, B., & Jayanti, Y. R. D. (2018). Pengaruh Citra Merk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Toko Roti Lyly Bakery). *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, *3*(2), 690–702.

Romadhan, M. R., Indriastuty, I., & Prihandoyo, C. (2019). E-Service Quality Kepuasan Konsumen melalui E-Commerce terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal GeoEkonomi*, *10*(2), 150–163.

Rua, S., de Sousa Saldanha, E., & Amaral, A. M. (2020). Examining the Relationships among Product Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in the Bamboo Institute, Dili, Timor-Leste. *Timor Leste Journal of Business and Management*, *2*, 33–44.

Saniah, S., Ariadi, B. Y., & Harpowo, H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kedai "Pesenkopi" di Kota Malang. *Agriecobis: Journal of Agricultural Socioeconomics and Business*, *3*(1), 40–49.

Sapitri, E., Sampurno, S., & Hayani, I. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, *4*(2), 231–240.

Sari, H. V. P., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Biskuit Oreo di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, *6*(1), 1–9.

Sari, N. N., Utami, S., & Bambang, R. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pasar Tradisional

Ngronggo Kota Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, *2*(1), 20–37.

Sengkey, W. S., Roring, F., & Dotulong, L. O. H. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *5*(3).

Setiawan, S., Veronica, M. S., Susilawati, C. D. K., Tjiptodjojo, K. I., Pramesta, A., Basuki, Y., Christian, P., & Offset, A. (2017). *Statistika II* (2nd ed.). Penerbit Andi. https://books.google.co.id/books?id=Ii9LDwAAQBAJ

Sharma, B., Nathani, N., & Parashar, P. (2019). The Impact of Brand Trust, Brand Values and Acceptability of Non-Vegetarian Brands Available in Gwalior Region. *Proceedings of 10th International Conference on Digital Strategies for Organizational Success*.

Sholikhah, S., & Sadat, A. M. (2019). Menggali Potensi Diri Pemuda, Meraih Prestasi Tertinggi. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, *3*(2), 277–291.

Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, *21*(1), 157–168.

Siregar, N. (2018). Analisis Produk dan Citra Koperasi terhadap Wirausaha Koperasi dalam Meningkatkan Industri Rumah Tangga pada Masyarakat Desa Lubuk Saban Pantai Cermin Kabupaten Deli Serdang. *Jumant*, *9*(1), 79–93.

Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The Influence of Service Quality and Customer Trust toward Customer Loyalty: the Role of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research*, *12*(3), 639.

Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *8*(2).

Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, *1*(1), 11–25.

Sudari, S., Tarofder, A., Khatibi, A., & Tham, J. (2019). Measuring the Critical Effect of Marketing Mix on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Food and Beverage Products. *Management Science Letters*, *9*(9), 1385–1396.

Suhud, U., Allan, M., Wibowo, S. F., Sabrina, E., & Willson, G. (2020). Measuring Customer Satisfaction of a Café and Coffee Shop Colony at a Traditional Market. *Journal of Foodservice Business Research*, *23*(1), 78–94.

Sukisman, J. M., & Utami, L. S. S. (2021). Perlawanan Stigma Warna Kulit terhadap Standar Kecantikan Perempuan melalui Iklan. *Koneksi*, *5*(1), 67–75.

Sulfemi, W. B. (2019). *Pengaruh Kemampuan Pedagogik Guru Dengan Hasil Belajar IPS*.

Sulistiana, N., Kusnadi, I. H., & Nawawi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sari Ater Hotel & Resort Subang. *The World of Business Administration Journal*, 179–199.

Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, *3*(2), 111–118.

Sumitro, Y., & Soekotjo, W. (2018). Analisis Tingkat Persaingan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Sepeda Motor Yamaha dan Honda. *Majalah Ekonomi*, *23*(2), 286–296.

Supriyadi, S., Wiyani, W., & Nugraha, G. I. K. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *4*(1).

Sutarso, P. J. A., & Suyanto, A. M. A. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek dan

Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen pada Marketplace di Indonesia. *EProceedings of Management*, *6*(2).

Tanuwijaya, J., & Mulyandi, R. (2021). Pengaruh Viral Marketing dan Turbo Marketing terhadap Keputusan Pembelian Skincare Somethinc. *Jurnal Sosial Sains*, *1*(5), 368–373.

Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, *5*(1), 67–86.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik (Domain, Determinan, Dinamika)* (4th ed.). ANDI.

Trisnadewi, P. A. D., & Ekawati, N. W. (2017). *Pengaruh Kepuasan Konsumen memediasi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja pada Florist Online di Denpasar*. Udayana University.

Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Hock, R. L. T., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The Effects of Service Quality, Perceived Value and Trust in Home Delivery Service Personnel on Customer Satisfaction: Evidence from a Developing Country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *63*, 102721.

Villagra, N., Monfort, A., & Sánchez Herrera, J. (2021). The Mediating Role of Brand Trust in The Relationship between Brand Personality and Brand Loyalty. *Journal of Consumer Behaviour*, *20*(5), 1153–1163.

Wahyuni, M. D. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Natasha Skin Clinic Center Gresik). *Manajerial*, *5*(1), 30–40.

Widiaswara, T., & Sutopo, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, *6*(4), 980–994.

Widiyanti, W., & Retnowulan, J. (2018). Pengaruh Experiental Marketing terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Wisata Edukasi D'Kandang Depok. *Jurnal Ecodemica*, *2*(1), 64–73.

Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*, *5*(1).

Wirawan, A. A., Sjahruddin, H., & Razak, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone*.

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*, *10*(2), 146–163.

Wulandari, R. D., & Iskandar, D. A. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Kosmetik. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *3*(1), 11–18.

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Administrasi*, *3*(2), 96–102.

Yi, H.-T., Yeo, C., Amenuvor, F. E., & Boateng, H. (2021). Examining The Relationship between Customer Bonding, Customer Participation and Customer Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *62*, 102598.

Yusuf Saleh, M., & Halim Perdana Kusuma Putra, A. (2019). *The Impact of Product Quality, Price, and Distribution on Satisfaction and Loyalty*.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, *7*(1).

Zaelani, A. U., Husain, T., & Budiyantara, A. (2020). Analisis Simulasi Sistem

Penunjang Keputusan: Model Matematis dengan Pendekatan Goodness-of Fit Berbasis Structural Equation Model. *Smartics Journal*, *6*(1), 10–16.

Zebuah, A. J. (2018). Analisis Identitas Merek, Loyalitas Merek, Citra Merek dan Kepercayaan Merek Toyota. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, *12*(2), 61–68.

Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality and The Moderating Role of Gender. *Foods*, *9*(4), 460.