

DAFTAR PUSTAKA

- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 1–11.
- Adzansyah, Suroso, S., & Supriyanto. (2025). Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Dan Semngat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv Harapan Baru Bekasi. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, Vol 2, No 2, 19–30.
- Aydin, S., & Ozer, G. (2020). The impact of service quality on customer satisfaction: A study of five-star hotels in Turkey. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 4(5), 277-285.
- Chaudhuri, & Holbrook (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Ecopreneur*. 5(1).
- Deiss, R. (2020). Digital Marketing for Dummies. *Hoboken: John Wiley & Sons*.
- 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), 1–13.
- Farizky, M. I., Thalib S., & Hendratni, T. W. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan di “What’s Good Coffe”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(2), 92-103.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Griffin, R. W. (2020). Organizational Behavior Managing People And Organizations. *Boston: Cengage Learnin*.
- Gultom, M., & Ngatno, N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Smartphone Samsung di Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1) 169-178.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *In Handbook of Market Research*, 7.
- Ismanto, W. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Dimensi* 9(3), 536-548.
- Kotler & Keller (2021). Intisari Manajemen Pemasaran. *Penerbit Andi*.
- Kumar, V., & Shah, D. (2021). Building and sustaining customer loyalty in online stores: The infusive and transformative effects of E-commerce on customer

- loyalty. *Management Science*, 67(3), 1060-1076.
- Kusumayanti, K., Kamanda, S. V., & Qolbi, N. (2022). Pengaruh Service Quality , Brand Image, dan Price Terhadap Minat Beli Jasa Maxim pada saat Covid-19 Di Batam. *Jurnal AL-AMAL*, 1(1), 53–58.
- Mashuri (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1).
- Mutamam, Sumarwan U., & Tinaprilla, N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 5 (2).231-241.
- Maulana, A. E., Lewangka, O., & Mappatempo, A. (2023). Pengaruh Promosi Media Sosial , Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Pada Umkm Ayam Kampung Prozen Food Dapoer Umma Di Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 298–310.
- Pio, J. S. T. R. J., & Tamengkel, L. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Media Sosial terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan. *Productivity*, 4(2), 207–216.
- Prayitno, A., Putriani, A., Wibowo, A., & Sanjaya, V. F. (2021). The Influence of Social Media Marketing, Customer Engagement and Digital Advertising on Brand Trust (GO-JEK Users as Research Objects). *International Journal of Creative Bussiness and Management (IJCBM)*, 1(2), 38-43.
- Prayogo, A., Siahaan, M., & Maulia, I. R. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Produk King Koil (Studi Kasus Konsumen King Koil pada Outlet Grand Indonesia).
- Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S., Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. *In Media Sains Indonesia*, 3.
- Putra, I. K. K. A., Anggraini, N. P. N., & Jodi, I. W. G. A. S. (2023). Pengaruh Penggunaan Promosi dengan Media Sosial, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Pada Anomali Coffe Ubud. *Jurnal EMAS*, 4(8), 2063–2073.
- Putri, D. A., & Irda (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Social Media Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Skincare Wardah di Kota Padang. *Universitas Bung Hatta*.
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 2192–2207.

- Ramadhani, N. N., & Baruno, A. D. (2023) Pengaruh Media Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Pembelian pada Coffe Shop Karmenseve di Surabaya. Pengabdian *Masyarakat Untuk Negeri*, 928-943.
- Sanaky, M. M., Salaeh, L. M. & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *JURNAL SIMETRIK*, 11(1).
- Safitri, E., Sampurno, & Hayani, I. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Minyak Telon Cussons Baby di DKI Jakarta). *URNAL MANDIRI: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 231–240.
- Sari, P. R., Hendayana, Y., & Wijayanti, M. (2023). PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING, BRAND AMBASSADOR DAN BUNDLING PRODUCT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK MS GLOW DI BEKASI UTARA. *JURNAL ECONOMINA*, 2(9), 2579–2595. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i9.835>
- 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)* (Skripsi Sarjana). Universitas Brawijaya.
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan. *JURNAL ECONOMINA*, 2(2), 692–708.
- Sihotang, N. S., Laoh, E. O. H., & Kaunang, R. (2022). Pengaruh Promosi Sosial Media, Word Of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Burger King di Kota Manado. *AL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSTRAT)*, 9(2), 477–490.
- Sitinjak, T. J. R., & Andrew, V. (2020). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi, dan Manajemen TRI BISNIS*, 2(2).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). Metode penelitian Komunikasi. *In Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(3).
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran. Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Tuten, T., & Solomon, M. (2020). *Social Media Marketing*.
- Tonce, Y., & Rangga, Y. D. P. (2022). *Minat dan Keputusan Pembelian: Tinjauan*

- Melaui Persepsi Harga & Kualitas Produk (Konsep dan Studi Kasus) (Kodri (ed.); 1st ed.). Indramayu: Adab
- Varela, N., Coelho, F., & Camoiras, R. (2020). Social media managers' customer orientation, service climate and social media followers' willingness to pay: moderated mediation model with tradic data. *European Journal of Marketing*, 57(4).
- Widianti (2023). Pengaruh Social Media Marketing dan Product Quality Terhadap Customer Loyalty dengan Brand Image Sebagai Variable Intervening (Studi pada Pelanggan Serum Skintific di Bandung). *EDUNOMIKA* 8(2).
- Wijaya (2022). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Zeithaml, Carl, P., & Valarie, A. (2021). Environmental Management : Revising the Marketing Perspective. *Journal of Marketing*, 48, 46–53.

