

## DAFTAR RUJUKAN

- Ali, M. (2012). *Gigi Tiruan Penting untuk Kesehatan Mulut*. <http://kesehatan.liputan6.com/read>
- Aloysius. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Teknologi*, 3(2).
- Amaranggana, A., & Rahanatha, G. B. (2018). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(12), 6872 – 6900.
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1-16.
- Arista. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank BRI di Surakarta. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Aydin, S., & Ozer, G. (2004). The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market. *European Journal of Marketing*, 39(7), 910-925.
- Blackstone, M. (2000). Observation: Building Brand Equity by Managing The Brand Relationship. *Journal of Advertising Research*, 40(6), 101- 105.
- Boeselie, P., Hesselink, M., & Wiele, T. V. (2002). Empirical evidence for the relationship Between Customer Satisfaction and Business Performance. *Managing Service Quality*, 12(3), 184-193.
- Budiastari, S. (2016). *The Influence Of Product Quality , Price Perception And Brand Image On Satisfaction And Customer Loyalty Holcim Concrete Readymix In Jakarta*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 7(2).
- 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.
- Depkes RI. (2000). *Parameter Standar Umum Ekstrak Tumbuhan Obat*. *Direktorat Jendral Pengawas Obat dan Makanan, Jakarta*.

- Dharma. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 6(2).
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. FIF Grup Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), 001-130. <https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11568>
- Febriana, D. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2).
- Ferrinadewi, E. (2005). Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7(2), 139-151.
- Ghozali, I. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Herry, F. (2014). The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction and Customer Loyalty in PT. JNE North Bandung Area. *Journal Of Business and Management*, 3(5).
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1).
- Hidayatullah, S. (2013). *Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan IM3 dikalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Husain, H., & Madjid, H. (2017). Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Air Minum Kemasan Arindo Kota Kendari. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 6(1). <http://dx.doi.org/10.32833/majem.v6i1.46>.
- Khotimah, C., Suharyono., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh *Relationship Marketing* Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Terhadap Pelanggan Indihome PT. Telkom Tbk. Sto Klojen Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 36(1).

- Kotler, P., & Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Armstrong. (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, D., Suharyono., & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis, 14*(2).
- Lamidi., & Rahadhini, M. D. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Green Product* Sepeda Motor Honda *Injection* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unisri Surakarta). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 13*(2).
- Laurent, F. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora, 4*(2).
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangore, I. I., Lumanauw, B., & Tielung, M. (2015). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Tupperware Manado. *Jurnal EMBA, 3*(2), 616-627.
- Marlina, M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Penggelapan Pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam. *Jurnal Pundi, 2*(2), 151–168. <https://doi.org/10.31575/jp.v2i2.82>
- Mulyadi, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mm Resto Karawang. *Jurnal Papatung, 2*(2), 91-100.
- Narendra, N. M. (2018). Pengaruh Locus of Control Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 19*(2), 621–636.
- Palilati, A. P., Umar, Z. A., & Niode, I. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Kepuasan Konsumen

- Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 534-542.
- Pratiwi, D. M. (2015). The Influence Of Brand Image, Brand Trust And Customer Satisfaction On Brand Loyalty (Case Of Samsung Smartphone). *Jurnal Berkala Ilmiah EFISIENSI*, 15(5), 334 – 495.
- Preacher, K. J., & Leonardelli, G. J. (2010). *Calculation for the Sobel test: An interactive calculation tool for mediation tests*. <https://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>.
- Rahmat, A. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji)*. Universitas Brawijaya.
- Rahminingrum. (2018). Hubungan Pengetahuan Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Status Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Murid Kelas V di SDN 11 Baruga Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan & Kesehatan Gigi*, 1(1), 1–11.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1).
- Saputro, M. A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Word of Mouth (WOM) Melalui Kepuasan Konsumen Pada Laboratorium Tekniker Gigi Sinar Aji di Jember. Universitas Jember.
- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017). *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 69-74.
- Sembiring, J. I., Haryono., & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Setyowati, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2).
- Sheth, J., & Mittal, B. (2004). *Consumer Behavior: A Manajerial Perspective, edisi kedua*. Thompson South Western. USA.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3).
- Suwardi. (2011). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.
- Swastha, B. (2009). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE
- Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Pekanbaru. *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi)*, 3(1), 27-45.
- Telaghawati, N. L. W. S., & Reoningrat, L. P. (2014). Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Dan *Switching Barrier* Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi Di Bali. *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*, 20(2).
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Widjaja, C. O. (2016). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Fuboru Indonesia Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 52-58. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.10.2.52-58>