

## DAFTAR RUJUKAN

- Aini, I.N.K, Marlien,R.A, & Riva, A.R. (2022). Jurnal Mirai Management Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Konsumen, dan Word of Mouth Terhadap Niat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen KFC di Kota Semarang). *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 263–276.
- Adi, H.W.P & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Word Of Mouth, dan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Mebel di Semarang. In *Jurnal Mirai Manajemen* (Vol. 7, Issue 1).
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Apriyanti,Y. (2019).Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal Profesional FIS UNIVED*, 74.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, 179-211.
- Arndt, J. (1967). *Word of Mouth Advertising: A Review of the Literature*. Advertising Research Foundation.
- Ayuni, R.E.P.L., & Yulianthini, N. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Es Krim Aice di Kota Amlapura. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6 (1).
- Dewi, T.A.L.N., & Ariasih, P.M. (2025). Pengaruh Word Of Mouth (WOM) dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk BASF di UD.Trisna. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7 (2).
- Dari, U.M.N., & Suci, M.N. (2025). Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11 (2).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Farida, F., & Wiryani, E.A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Serum Scarlett Whitening. *Management & Accounting Expose*. Vol.6 No.1, 10-19.
- Gunawan, C. (2019). *Regresi Linear: Tutorial SPSS Lengkap*. Skripsi Bisa.
- Hasan, A. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut Word of Mouth Marketing*. Yogyakarta: Medpress.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Irfan, M. (2022). Peran Harga dan Kualitas Produk Bagi Konsumen Melakukan Pembelian Ulang di Toko Roti Primadona Surabaya. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 3(1), 30–36.
- Insanniat, U., & Soebiantoro, U. (2022). Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Produk, dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Hand & Body Lotion Mariana di Surabaya. *Jurnal E-Bis: Ekonomi Bisnis*, Vol.6 No.2, 416-425.
- Kristian, D., & Widayanti, R. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Pada Mahasiswa Kampus 1 Universitas Kristen Krida Wacana. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 16(1), 97301.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. Prentice Hall. New Jersey.
- Keller, K. L. (2003). *Strategic Brand Management*. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. In PT. Indeks Kelompok Gramedia (13th ed.). Erlangga.
- Khairiyarov, K. R. (2025). Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Pada Usaha Seblak Dapurao Di Sumbawa. *Jurnal Nusa Manajemen*, Vol.2 No.1, 19-39.
- Lestari, R. A., & Ariwidodo, P.D. (2024). Pengaruh Digital Marketing, Store Atmosphere, Variasi Produk, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Toko Cinta Griya Hijab Dawarblandong Mojokerto. *Creative and Innovative Economy*, Vol.1 No.3, 155-167.
- Laksana, A.Y.P.I., Yudiaatmaja, F., & Susila, J.A.P.G. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Keberagaman Produk Terhadap Minat Beli Pada Toko Bangunan Surya Jaya. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10 (3).
- Machali, I. (2015) *Statistik Itu Mudah: Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik*. Buku, Vol. 1 (Cet. 1). MPI FITK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta. ISBN 978-602-1093-43-6
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Murniasih, N.N., & Telagawathi, S.W.L.N. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Pada Minat Beli Ulang Produk Skincare MS Glow di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5 (1).
- Ningsih, F. F., Darmawan, K., & Irdiana, S. (2021). Pengaruh Harga, Word Of Mouth, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang pada Shopee (Studi pada Konsumen Shopee di Kecamatan Kunir Kabupaten

Lumajang). *Journal of Organization and Business Management*.

- Nurahman, I. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 8(2), 404-426.
- Prasetyo, M. M., & Wibowo, S. (2023). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Pembelian Ulang. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 1(2), 62–79.
- Priyatna, H, E., & Agisty, F. (2023). Pengaruh E-service Quality dan E-word of mouth Terhadap Minat Beli Ulang Pada E-commerce Sociolla. *Dynamic Management Journal*.
- Putra, B. M., & Destiwati, R. (2020). *Penerapan Strategi Word Of Mouth Mrd Production Dalam Mendapatkan Konsumen*.
- Purnomo, R. A. (2016). Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS. In Cv. Wade Group.
- Permatasari, E., Luthfiana, H., Pratama, N. A., & Ali, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Ulang: Promosi, Harga Dan Produk (Literature Review Perilaku Konsumen). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), 473–474.
- Pratiwi, D. M. & Suryawan, K, W. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Word of Mouth dan Store Image Terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3 (2), 99-113.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Santiani, M.K., & Dewanti, A.M. (2024). Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Endek Bali pada Butik Ayu Windy Tenun Ikat Singaraja. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6 (3).
- Syahailatua, G, A., & Maura, Y. (2024). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Consumer Satisfaction for MSMEs Yogi Homebird Bird Cage. In *JHR* (Vol. 247, Issue 3).
- Sofjan, A. (2010). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Setiowati, N., & Farida, I. (2024). *Pengaruh Word Of Mouth, Persepsi Harga, Brand Image, dan Kualitas Produk*. (Vol. 5).
- Syaleh, H. (2020). Pelatihan Program Statistic Product and Service Solution (SPSS) bagi Mahasiswa dan Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi H.

- Agus Salim Bukittinggi. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 1(1), 14–21.
- Setiawan, R., & Suharyono. (2018). "Pengaruh Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Kosmetik." *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 45-58.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. In Alfabeta
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)*. In Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sofya, D. N., & Purwanto, S. (2021). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang “Slai O’lai”. *JMK: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6 (3), 28-37.
- Susriyawati, A.K., & Suarmanayasa, N.I. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang Scarlett Whitening di Queen Beauty Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7 (2).
- Sagita, T.A.D.K., & Telagawathi, S.W.L.N. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Undiksha. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1).
- Tanzeh, A. (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran (5th ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Valentine, L., Aisyah, M.N., Riono, S.B., Yulianto, A., & Zaman, M.B. (2023). Analisis Persepsi Harga, Cita Rasa, Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian Ulang Mie Gacoan Tegal. *Gemilang: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol 3, No.4, 409-428.
- Wardani, I.Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada 200 Cafe And Food Di Kota Malang. *Jubis*, Vol.3 No.2.
- Wijaya, D. S. (2019). Pengaruh Harga, Word of Mouth Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(4), 1–20.

- Wulaningsih, N.M.N.S., Mitariyani, N.W.E., & Hendrawan, I.G.Y. (2025). Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Usaha Sushi Bari di Badung Bali. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 27 (1), 29-37.
- Widyarini, A.K., & Yulianthini, N.N. (2025). Pengaruh Brand Image dan Online Costumer Review Terhadap Minat Beli Ulang Produk Skincare Merek Avoskin Di Yeppa Store Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11 (2).
- Zaky, T. N. (2023). Pengaruh Pengalaman Berbelanja, Kualitas Produk Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Membeli Ulang (Studi Pada Konsumen Bukalapak Di Kota Medan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1 (2), 71-78.
- Zulkarnain, M & Latief, A. (2019). Kualitas Produk, Servicescape dan Word of Mouth Serta Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Business Innovation & Entrepreneurship Journal*, 3 (1).
- Zulstra, J. D., Dianti, M.R., Susanti, E., & Rahim,H. (2024). Evaluasi Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Jurnal Ekobistek*.
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. *Journal of Marketing*, 52(3).

