

DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, D. A. (1997). *Building Strong Brands*. . New York: *The Free Press*.
- Adiantari, N. W. P., & Seminari, N. K. (2022). Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan atmosfer toko terhadap niat beli ulang pada konsumen H&M. *E-Jurnal Manajemen*, 11(7), 1337–1356. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2022.v11.i07.p04>
- Andini, Z. (2024). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. . *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, , 12(1), 34–45.
- Aprilia, N. L. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada usaha kuliner di Kota Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Aprilyanti, V., & Putra, K. E. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Digital OVO pada Masa Pandemi Covid-19. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(3), 546-555.
- Ariffin, S. K., Mohan, T., & Goh, Y. N. (2016). Influence of Consumers' Perceived Risk on Consumer Repurchase Intention in Online Shopping. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(9), 1–14.
- Astuti, S., Ramli, M., & Kirana, R. C. (2025). *Pengaruh Media Sosial terhadap Perilaku Konsumen Generasi Z dalam Pembelian Produk Fashion*. *Digital Business Insights Journal*, 1(1), 58–67.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. Dalam G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (hlm. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates.
- Dana, I. M., Putra, I. W., & Mahardika, R. F. (2021). *Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap niat pembelian ulang konsumen*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 101–112.
- Dewi, M. S. P., & Telagawathi, N. L. W. S. (2024). Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap minat beli make up Wardah (Studi kasus pada mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha). *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(1), 92–101.
- Ekaprana, I. D. G. A., Jatra, I. M., & Giantari, I. G. A. K. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek terhadap niat pembelian ulang. *E-Jurnal Manajemen*, 9(8), 2895–2914.

- Fandyanto, A., & Hermawan, A. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Fashion Lokal. *Jurnal Ilmu Pemasaran*, 7(1), 50–61.
- Fatimah, N. L., Aulia, N. Z., Firossa, G. A., Kusumastuti, A., & Nurmasitah, S. (2026). *The Influence of Social Media on Generation Z's Clothing Purchasing Decisions*. *Practice of Fashion and Textile Education Journal*, 6(1), 34–41.
- Febriani, P., & Husani, S. (2024). Pengaruh brand image, service quality, dan word of mouth terhadap repurchase intention pada produk Tokofebshop019 (Studi kasus pada Shopee Indonesia). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Digital*, 3(1), 45–58.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fridesi, A., & Hartono, S. (2024). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(1), 1–12.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grewal, D., Roggeveen, A. L., & Nordfält, J. (2017). The Future of Retailing. *Journal of Retailing*, 93(1), 1–6.
- Gumilang, R. R., & Damayanti, W. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap repurchase intention pada e-commerce. *EKBIS (Ekonomi & Bisnis)*, 12(1), 76–82.
- Hasanah, R. (2024). Pengaruh citra merek, suasana toko, dan kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Cabang Kartasura. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 89–101.
- Helmyzan, M. S., & Roostika, R. (2022). Kualitas layanan dan kualitas pengalaman terhadap sikap dan loyalitas konsumen yang dimediasi oleh persepsi nilai (studi kasus pada Bee Dyoti). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(3), 214–225.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, 37(11/12), 1762–1800.

- Iskandar, P. F., Husen, I. A., Setiawan, D. A., & Zulkarnaini. (2024). Pengaruh brand image, service quality, dan *word of mouth* terhadap *repurchase intention* pada produk Toko Febshop019 (Studi kasus pada Shopee Indonesia). *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(6), 967–984. <https://doi.org/10.53625/juremi.v3i6.7776>
- Indonesia, A. P. (2023). Laporan Tahunan Industri Optik Nasional 2023.
- Juliet, J. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen di Industri Retail. . *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 8(3), 143–151.
- Juniastuti, K. E., & Yulianthini, N. N. (2024). Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian Tolak Angin Sido Muncul di Apotek Ina Farma. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(3), 799–808.
- Kakisina, M., & Lego, Y. (2021). Pengaruh citra merek, kualitas makanan, dan kualitas layanan terhadap niat pembelian kembali pada pelanggan KFC Cabang Kakialy di Ambon. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 3(4), 1118–1126.
- Kanuk, S. d. (2008). Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Karnata, I. N. P., & Putra, K. E. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian McDonald's Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 216–225.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity* (4th ed.). Pearson Education Limited.
- Khairiyanov, K. R., & Sugiarto, A. (2025). Pengaruh cita rasa, kualitas pelayanan dan word of mouth terhadap keputusan pembelian kembali pada usaha Seblak Dapuraos di Sumbawa. *Jurnal Nusa Manajemen*, 2(1), 19–39.
- Kholidah, A. N., Widiastuti, C. T., & Nastiti, P. R. (2025). Kepercayaan pelanggan memediasi citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. *Solusi*, 23(3).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing* (13th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen pemasaran* (Jilid 2). Erlangga.
- Sari, D. K. D. W., & Antara, M. E. Y. (2025). Fashion involvement, content marketing, and lifestyle in impulse buying. *TechnopreneurBiz Journal of Digital Business Evolution*, 1(1), 14–21.

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku konsumen* (7th ed.). Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sultan, F., & Setiawati, L. (2024). An investigation in understanding the influence of brand preferences on purchase intention: Examples of Indonesian women's apparel brand. *Journal of Marketing Innovation (JMI)*, 4(1), 26–41.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahardika, R. F. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 10(1), 22–30.
- Maknunah, L., & Rosyid, A. (2021). Menciptakan Customer Experience yang Memuaskan: Analisis Strategi Pelayanan pada Industri Retail. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 115–128.
- Murniasih, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2023). Pengaruh citra merek dan kualitas produk pada minat beli ulang produk skincare MS Glow di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 140–149.
- Nurhasanah, N. (2022). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(3), 201–213.
- Nyarmianti, & Amirudin, A. (2021). Perbandingan Harapan dan Persepsi Layanan Konsumen dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan*, 12(1), 54–67.
- 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.
- Priambada, I. D., & Putra, K. E. S. (2024). Pengaruh customer experience dan kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang studi pada Samma Coffee and Eatery. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(3), 42–49.
- Purnamawati, I. G. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Fashion Lokal di Denpasar. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 125–138.
- Purwani, T., & Nuvitasari, A. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 15–28.

- Putri, R. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(1), 45–55.
- Qonita, N. (2018). *Pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(2), 45–56.
- Qudus, N., & Setyariningsih, E. (2022). Pengaruh Pengalaman Konsumen dan Citra Merek terhadap Loyalitas Merek melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45–58.
- Rahman, F. &. (2021). The Influence of Service Quality and Brand Image on Repurchase Intention through Customer Satisfaction. . *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 150–165. <https://doi.org/10.20885/jieb.vol9.iss2.art4>.
- Rangkuti, F. (2018). Strategi Promosi Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. (Indikator Citra Merek).
- Riadi, M. (2018). *Aspek, Jenis, Tahapan dan Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli*. Kajian Pustaka.com. <https://www.kajianpustaka.com/2018/10/aspek-jenis-tahapan-dan-faktor-minat-beli.html>
- Risa, &. W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Repurchase Intention pada E-Commerce. *Jurnal Manajemen Pemasaran Digital*, 4(2), 98–107.
- Riyadin, A. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Deepublish.
- Sandy, N. F., & Aquinia, A. (2022). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan Persepsi harga terhadap niat beli ulang (Studi pada Apotik K24 Cabang Gubug). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 801–809.
- Satrya, M. A. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan KFC. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 236–245.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku Konsumen* (7th ed.). Indeks.
- Sudiarta, G. P. (2023). Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Keberlanjutan Usaha pada Sektor Retail. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 19(2), 145–158.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Susila, N. D. S. A., Putra, K. E. S., & Khalik, I. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 172–181.
- Syahwi, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 115–123.
- Telagawathi, N. N. N., Tisna, G. A. T., & Bagia, I. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cabang Singaraja. *Jurnal Manajemen (Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan)*, 7(2), 144–154.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran (4th ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Utami, N. P., & Hidayat, R. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(1), 33–44.
- Wahyuni, N. M., & Ariasih, N. K. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM di Singaraja*. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 44–58.
- Wardana, I. M. (2021). *Faktor-faktor yang memengaruhi niat pembelian ulang konsumen pada industri retail*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 55–66.
- Wanda, D. R. (2024). Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Produk Lokal. *Jurnal Manajemen Strategik*, 12(1), 33–45.
- Widyarini, N. M. (2025). Pengaruh citra merek dan promosi terhadap minat beli ulang produk kosmetik Wardah di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Wijiastuti, R. D. (2021). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Gofood Di Kota Sorong. . *Kalianda Halok Gagas*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.52655/khg.v1i1.3>.
- Wirtz, J. &. (2016). Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi (edisi ke-8). *World Scientific Publishing Co. Inc*.
- Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. N. N. (2025). Strategi Penguatan Loyalitas Melalui Kualitas Layanan Personal dan Citra Merek pada Sektor UMKM di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen (Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan)*, 11(1), 112–125.s

Yulianthini, N. N., Arta, I. M. D., & Bagia, I. W. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Tolak Angin Sido Muncul di Apotek Ina Farma. *Jurnal Manajemen (Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan)*, 11(1), 85–94.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

