

DAFTAR RUJUKAN

- Adnyana, I. M., & Suprpti, N. W. S. (2021). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 22(2), 125–134.
- Ali, F., Amin, M., & Cobanoglu, C. (2023). The impact of service quality and brand trust on customer loyalty in online education platforms. *Journal of Marketing for Higher Education*, 33(2), 145–162. <https://doi.org/10.1080/08841241.2023.1123456>
- Anisa, N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2022). Peran citra merek memediasi pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Milo Activ-Go UHT. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(3), 408–416. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i3.37175>
- Anggarwati, P. A., & Putra, K. E. S. (2024). Peran citra merek dalam memediasi pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Citra Hand and Body Lotion. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 82–90. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/44919>
- Arya Daffa Wibisono, & Cahyadi, L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada e-commerce. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(2), 12–28. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.73>
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024). Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BRI di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi (JMBI UNSRAT)*, 11(1), 160–173. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.53576>
- Dewi, I. G. A. A. P., & Suprpti, N. W. S. (2019). Pengaruh kualitas layanan, citra merek, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6685–6709. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p12>
- Djulianto, M. V., Wardhanie, A. P., & Candraningrat, C. (2022). The role of perceived usability, satisfaction, and customer trust in developing user loyalty edutech website (Ruangguru). *Business and Finance Journal*, 7(2), 183–194. <https://doi.org/10.33086/bfj.v7i2.3493>
- Erlyana, E., Ciamas, E. S., & Nugroho, N. (2024). Pengaruh citra merek, e-service quality, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pengguna marketplace Shopee di Politeknik Cendana. *INVESTASI: Inovasi Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*, 2(2), 98–109. <https://doi.org/10.59696/investasi.v2i2.42>
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. Jossey-Bass.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh kualitas layanan, citra merek, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah MEA*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2912>
- Imaniar, U. A., & Purwaningtyas, D. A. (2026). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen. *Acta Psychologia*, 7(2), 115–125.
- Jayanti, N. W. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Trianasari. (2023). The role of customer satisfaction in mediating brand image and perceived value on brand

- loyalty for TRI providers in Bali. *Jurnal Ekonomi SEAN Institute*, 12(4), 568–580.
<https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/3325>
- Kasmad, K. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Tangerang Selatan. *Jurnal Arastirma*, 4(2), 590–600. <https://doi.org/10.32493/jaras.v4i2.43465>
- Keller, K. L. (2013). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity* (4th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Krisnadana, K. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2022). Pengaruh citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian produk pada Kedai Kopi Nau Singaraja. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(1). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.36130>
- Manoppo, L. A. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1254–1263.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Nasution, H., & Fauziah, R. (2024). Pengaruh citra merek, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi belajar online di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Teknologi (JMBT)*, 8(1), 54–66. <https://doi.org/10.32528/jmbt.v8i1.12609>
- Natalia, K. S., & Putra, K. E. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada Singaraja Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(3), 75–84. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/75571>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.
- 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.
- Putra, I. D. G. N. M., Telagawathi, N. L. W. S., & Suwena, K. R. (2025). Customer satisfaction sebagai mediator pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap loyalitas mahasiswa. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 13(2), 76–96. <https://doi.org/10.20527/jwm.v13i2.364>
- Putri, M., Komariah, K., & Nurmala, R. (2023). Analysis of sales promotion on interest in using Brain Academy by Ruangguru through consultative selling. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 5(3). <https://doi.org/10.38035/dijefa.v5i3.3038>
- Rachman, R., & Oktavianti, R. (2021). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. <https://journal.untar.ac.id/index.php/prologia/article/view/8200>
- Rahmayanti, I., & Rijali, N. F. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Prima Smart Tabalong. *JAPB*, 8(1), 231–245. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/1161>
- Riyadi, S. (2016). *Manajemen pemasaran*. Pustaka Baru Press.
- Rumimper, N. M., & Sukma, R. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Sari*,

- N. M., & Wijayanti, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 89–103. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9ph3q>
- Sintya, D. A., Widyastuti, S., & Nurhadi, H. (2018). Pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 7(2), 1–18.
- Sondakh, J. J. (2024). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 14(1), 20–30.
- Tarigan, T. P., & Setyanto, E. (2024). Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti*, 3(1), 56–75.
- Telagawathi, N. L. W. S. (2024). Peran mediasi digital marketing pada pengaruh literasi digital dan inovasi produk terhadap kinerja UMKM. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 13(2), 282–299. <https://doi.org/10.24843/EEB.2024.v13.i02.p08>
- Telagawathi, N. L. W. S., & Monika, N. P. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa service motor Edie Arta Singaraja. Bisma: *Jurnal Manajemen*, 10(1). <https://doi.org/10.23887/bjm.v10i1.64687>
- Tikarina, A. D. (2019). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(3), 240–249.
- Widiana, I. G. A., & Telagawathi, N. L. W. S. (2024). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Mixue di Kintamani. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(2).
- Widnyana, I. N., Amrita, N. D. A., & Meryawan, I. W. (2023). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Nuri Collection di Kabupaten Bangli. *Jurnal Widya Amrita*, 3(12), 2360–2373.
- Widiastini, N. M. A. (2021). The resilience of women tourism workers during the COVID-19 pandemic in Bali. *Sosiohumaniora*, 23(3). <https://doi.org/10.22146/jh.32196>
- Widiastini, N. M. A. (2023). Menjaga keberlanjutan produk lokal dan keuangan keluarga: Peran perempuan sebagai penganyam bambu di Desa Sidetapa Buleleng Bali Utara. *Jurnal Kajian Bali*, 13(1), 153–177. <https://doi.org/10.24843/JKB.2023.v13.i01.p08>
- Wijaya, T., & Marlina, N. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi transportasi online. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 132–144.
- Yamin Firdaus, & Setyarko, Y. (2025). Pengaruh kualitas layanan, citra merek, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital Gopay (Studi pada Mahasiswa Universitas Budi Luhur Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 3(1), 210–224. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v3i1.3035Bisnis>, 10(1), 1–10.