

DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Agustini, W. &. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan*, III(1), 1-13.
- Apriliani, D. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, I(1), 20-30.
- Christie, F. A. A. N., & Putra, K. E. S. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Euderma Klinik Singaraja. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(3), 4443-4454.
- Dewi, K. P. S., & Putra, K. E. S. (2025). Pengaruh Responsiveness Dan Tangible Terhadap Customer Satisfaction Pada Hotel Lovina Beach Club & Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 8(2), 85-96.
- Dewi, R. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Buana Langgeng Jaya Tulungagung. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 2407-3741.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK*, VI(2).
- Direktorat Jenderal Industri Kecil, Menengah, dan Aneka Kementrian Perindustrian. (2024, July 31). *Kemenperin Pacu IKM Kosmetik Maksimalkan Pasar yang Ekspansif*. Retrieved from ikm.kemenperin: <https://ikm.kemenperin.go.id/kemenperin-pacu-ikm-kosmetik-maksimalkan-pasar-yang-ekspansif>
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi Revisi)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, M. (2017). *Metodologi Penelitian*. Salemba Empat.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Gustiwinarah, T. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Maskapai Penerbangan Swasta. *Jurnal Administrasi Bisnis (JABIS)*, 87-95.
- Hae, M. M., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2026). The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Effect of Service Quality and Trust on Customer Loyalty at LPD Tanjung Benoa. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting (DIJEFA)*, 7(2), 1165-1178.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasanah, W. e. (2024). Pengaruh Komunikasi Word of Mouth, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan pada UMKM Cake N Bakery pada UD. ABADI BAKERY di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. *Jurnal OPTIMA*, VIII(1), 1-8.
- Juliandi, A. I. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Mitra Prima.
- Keller, K. &. (2014). *Principles of Marketing Fifteenth*. England: Pearson Education.
- Keller, K. &. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Keller, K. &. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Kurniawan, L. T. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia dengan Model Analisis Jalur. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 12-19.
- Kusuma, G. W., Bagia, I. W., Dewanti, M. A., & Suarmaja, I. B. K. (2021, November). The effect of quality perception and consumer attitude on purchasing decision. In *6th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2021)* (pp. 384-387). Atlantis Press.

- Larashati, P. E. R., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2026). Tourism Experience Quality and Agritourism Attractiveness Driving Tourist Loyalty: The Mediating Roles of Tourist Satisfaction and Perceived Value. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 16(2), 402-422.
- Lasmiani, e. a. (2025). Analisis Loyalitas Pelanggan ditinjau dari Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Alfamart di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, XIV(1), 46-60.
- Lestari, N. K. A. E. A., & Putra, K. E. S. (2026). Pengaruh Citra Merek terhadap Niat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan pada Social Commerce TikTok Shop. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 6(1), 303-316.
- Morgan, R. M. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, LVIII(3), 20-38.
- Muhtarom, e. a. (2022). Pengaruh Komunikasi Word of Mouth, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan UMKM Kerupuk Tempe pada UD Dua Putra Desa Menongo Kecamatan Sukodadi. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, VII(2), 115-127.
- Nisa, B. &. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 46-65.
- Nugroho, A. S. (2013). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal of Management*, II(3), 1-9.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, LXIII, 33-44.
- Putra, K. E. S., Kusuma, G. W., & Suarmanayasa, I. N. (2020, December). An Analysis of the Marketing Mix Effect to the Increase of Customer Numbers in PT. Pegadaian Gold Savings. In *5th International Conference on Tourism, Economics,*

Accounting, Management and Social Science (TEAMS 2020) (pp. 105-114). Atlantis Press.

Purnama, P. &. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)*, IV(3), 2154-2162.

Putri., T. (2021). Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha pada Penggunaan Tokopedia berdasarkan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 163-171.

Salim, E. A. (2019). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Harga dan Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Bisnis Smartphone. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, XIII(2), 73-83.

Semaranata., T. (2022). Pengaruh Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, VIII(1), 63-71.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, cv.

Yulianthini., T. (2020). Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi. *Bisma: Jurnal Manajemen*, VI(1), 59-67.

