

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2023). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.
- Bujold, E., Gauthier, R. J., & Hamilton, E. (2023). Maternal and Perinatal Outcomes Associated With a Trial of Labor After Prior Cesarean Delivery. *Journal of Midwifery & Women's Health*, 50(5), 363–364. <https://doi.org/10.1016/j.jmwh.2005.06.001>
- Eriyanti, H. , & K. D. (2021). Pengaruh Harga Kompetitif, Kualitas Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen di Pasar Rumput Pangkalbalam Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi*, 3(1), 37–52.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Handayani, L. S. , & H. R. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk MS Glow Beauty*.
- Hudaya, A. (2021). Forming Customer Loyalty through Factors in Mediation of Customer Satisfaction. *Dinasti International Journal of Management Science and Business*.
- I. Permana, R. H. H. H. (2022). *The Effect of Post-usage on Customer Loyalty: The Mediating Role of Satisfaction*.
- James, L. R., & Brett, J. M. (2021). Mediators, moderators, and tests for mediation. *Journal of Applied Psychology*, 69(2), 307–321. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.2.307>
- Khairawati, S. (2020). *Effect of Customer Loyalty Program on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty*.
- Kotler, P. , & K. K. L. (2025). *A Framework for Marketing Management*. 3.
- Kusmiati, E., Wulantika, L., Gumilar, I. R., Yuliana, E., & Januarta, P. S. (2024). Adoption of Integrated Micro Banking Systems in Microfinance Institutions: An Analysis Using the Theory Acceptance Model. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 18(5). <https://doi.org/10.14453/aabfj.v18i5.05>

- Lasmiani, L. , U. I. B. N. , & M. B. D. (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*, 14(1), 46–59.
- Makada, H., & Singh, M. (2025). Hydrogels as Suitable miRNA Delivery Systems: A Review. *Polymers*, 17(7), 915. <https://doi.org/10.3390/polym17070915>
- Mappatempo, A., Asrawan, A., & Romadhoni, B. (2023). Switching Intention Dalam Memediasi Hubungan Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 3(3), 176–183. <https://doi.org/10.52300/jmso.v3i3.8179>
- Miles, M. B. , & H. A. M. (2019). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Mohammad Nazir. (2023). *Metode penelitian*.
- Oktavia, Y. , & S. T. (2023). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Konsumen Produk Kecantikan Wardah di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 11(3), 1–10.
- Philip Kotler, K. L. K. A. C. (2021). *Marketing Management*. Pearson Education, 16.
- Pramulanto, H. , K. N. G. , E. R. , & R. I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Resto Cepat Saji di Mall Lippo Cikarang. *Equilibria: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*.
- Pratiwi, A. T., & Furyanah, A. (2024). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada CV. Diamond Weddings). *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 3(3), 93–100. <https://doi.org/10.54371/jms.v3i3.672>
- Rayhan, M. F. , & Q. M. (2021). Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen pada Pengguna E-Commerce JD.ID di Wilayah Jabodetabek Berdasarkan Nilai Pelanggan dan Diferensiasi Produk. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 110.
- Retnawati, H., Djidu, H., Kartianom, K., Apino, E., & Anazifa, R. D. (2018). TEACHERS' KNOWLEDGE ABOUT HIGHER-ORDER THINKING SKILLS AND ITS LEARNING STRATEGY. *Problems of Education in the 21st Century*, 76(2), 215–230. <https://doi.org/10.33225/pec/18.76.215>

- Ruslan, R. A. (n.d.). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa loket administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar. *EProceedings of Management*, 4.
- Sambodo Rio Sasogko. (2021). The Influence of Online Marketing, Brand Image, and Purchase Decision on Customer Loyalty. *Dinasti International Journal of Management Science and Business*, 2(2), 657–670.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 26.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Tjiptono, F. , & C. G. (2020). *Pemasaran Strategik*. 2.
- Wahju Wibowo, & Imam Nuryanto. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v15i1.808>
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380–388. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000006279>
- Yves M. Sumual, J. A. K. D. D. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Productivity*, 2(1), 73–78
- Zeithaml, V. A. , & B. L. L. (2023). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.