

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Ananda, I, P, S, N, (2019). DOI : <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p20> ISSN : 2302-8912 Peran Kepuasan konsumen dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Berbagai keindahan. 8(11), 6782–6803.
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir)*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v4i2.9647>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Badan Pusat Statistik. “Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2021 – 2023”. Banyumaskab.bps.go.id (Diakses 27 April 2024)
- Berman, B., Evans, J. R., & Chatterjee, P. (2018). *Retail Management: A Strategic Approach*, Global Edition. Edisi 13. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Chaerunnisa, S., Syaifulloh, M., & Harini, D. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Karyawan PT Bintang Indokarya Gemilang sebagai Pengguna Shopee. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial e-ISSN*, 2745, 5920.
- Curatman, Aang & Suroso A, S. (2020). *Konsumen, Program Loyalitas*. Depublish.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, L. K., & Budiarti, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Queenstreetstore Anindhyta Budiarti Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya arus modernisasi yang ada di Surabaya bahkan dipenjuru dunia . Fashion meliputi beberapa secara cepat menu*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 1–19.
- Dhania, Salsabila. (2018). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku*

- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadji Negero Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97-107.
- Fandy , A. D. (2019). *Kepuasan Konsumen* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Andi.
- Febriani, F., & Fadili, D. A. Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Café Patroli Kopi Karawang).
- Ferry, E. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening* pada rumah makan Sari Indah H.Komar di Situbando. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1(7).
- Finthariasari, M., Ekowati, S., & Krisna, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 149-159.
- Ghozali, I. P. H. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadyarti, V., & Kurniawan, M. Z. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eco-Entrepreneur*, 8(2), 47-59.
- Hardi , D., Wisnalmawati, & Istanto, Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen (Survai Pada Coffe Shop Fihl Pekanbaru)*. (Survai Pada Coffee Shop Fihl Pekanbaru), *Ciastech*, 21–28.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2016). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. New York: McGraw - Hill
- Hayani, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kaizar Lahat. *GEMA: Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, 13(2), 85-94.
- Hellosehat.com. "Natasha Skin Clinic Center". <https://hellosehat.com/care/rumah-sakit/natasha-skin-clinic-center-2042/> (Diakses 14 Agustus 2024).
- Heptariza, A. dkk., 2023. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan pembelian di Marketplace Shopee. *Journal of Applied Management Studies Vol. 4 No. 2 Hal. 97-111*
- Hermanto, H., & Nainggolan, N. P. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ANEKA TATA NIAGA. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, 11(01), 46-57.

- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J., & Pieters, R. (2013). *Consumer Behavior*. South-Western Cengage Learning.
- Irwansyah, dkk. 2021. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- J. S. D. Sayoga, & A. E. Prihatini (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Natasha.
- Juliana dkk., 2021. Investigation purchase decision through brand trust, brand image. Price. Quality of product: a perspective service dominant logic theory. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 9 No. 1 Hal. 51-59*
- Kasinem. 2021. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika Vol. 17 No. 4 Hal. 329-339*
- Kasturi, D., Suharyati, & Nastiti, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan*. Perwira (Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia), 2(2), 155–175. <http://www.koran-jakarta.com>
- Kathlya, R. J., & Paramita, E. L. (2021). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemeditasi Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Loyalitas Pelanggan*. E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis, 21(2), 105–112. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v21i2.503>
- Konsumen Berbelanja di Swalayan (Studi kasus di Kecamatan Rumbai)*.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Managemen 15 Global Edition*, England : Pearson Education Limited
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348-358.
- Lailiya, N. 2020. Pengaruh Brand Ambassador dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian di Tokopedia. *Iqtishad Equity Jurnal Manajemen Vol. 2 No. 2 Hal. 113-126*
- Mahendra, A. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fertilitas Di Indonesia*. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 3(2), 223–242. <https://doi.org/10.54367/jrak.v3i2.448>
- Mursalin, Octaviani. 2021. *Manajemen Pemasaran 1*. Penerbit : Jogjakarta.
- Natashapekalongan.blogspot.com. “Profil Perusahaan Natasha Skin Care”. <https://natashapekalongan.blogspot.com/2016/10/profil-perusahaan-natasha->

skin-care.html?m=1 (Diakses 14 Agustus 2024)

- Ningrum, Y., & Dwiridotjahjono, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express Dp Sugio Lamongan*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 512–523. <https://jet.co.id>.
- Nugraheni, R. F., Sampurno, & Hatta, I. H. (2020). *Analisa citra merek, kualitas produk, perluasan merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan*. *Jurnal Riset Bisnis*, 4(1), 13–26. <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jrb/>
- Nyoman, N., Cakra Binaraesa, P., Hidayat, I., Lestariningsih, M., Tinggi, S., Ekonomi, I., Stiesia, I. (, & Surabaya,). (2021). Store Atmosphere Memoderasi Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Moonk Cartil & Cafe Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2). <https://doi.org/10.9744/pemasaran.15.2.61–68>
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C., *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Erlangga.
- Permatasari, D., & Wahyuningsih, T. H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 99-114.
- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung*. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada CV. Jaya Utama Teknik Di Kabupaten Badung*, 1(4), 1279–1291. <https://eprints.umm.ac.id/79845/>
- Putra, I. M. B. P., & Wimba, I. G. A. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(2), 744-756.
- Rahmah, N., Kara, M. H., Bakry, M., & Muin, R. (2021). *Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an intervening variable in Shariah Hotel (Study at Pesonna Hotel in Makassar, South Sulawesi)*. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding* 8(4), 224. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i4.2479>

- Ramadani, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO HANDPHONE. *Jurnal : IQTISHADequity*, Vol. 1, No. 2.
- Rupayana, I. K., Suartina, I. W., & Mashyuni, I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Impulse Buying dan Electronic Word of Mouth (EWOM) terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Smartphone Merek Oppo di Kota Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(1), 233-247.
- Sambara, J., Tawas, H. N., & Samadi, R. L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe 3. Am Koffie Spot Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 126-135.
- Sayoga, J. S. D., & Prihatini, A. E. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN NATASHA SKINCARE CANDI BARU SEMARANG/61/adbis/2020* (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Science).
- Setia, B. I., Juniarti, A. T., & Pangestu, E. S. R. (2020). Service Quality of Goods And Service Procurement Unit Towards Customer's Satisfaction. *Trikonomika* Volume 19, No. 1, 43-50.
- Shafwan, D., Qomariah, N., & Rahayu, J. (2019). The Influence of Quality Service, Facilities and Location of Customer Satisfaction. *Proceeding ICOGISS*, hal 910-919.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Siagian, H. E., Wahono, R., & Erlita, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bravo Resto. *Syntax*, 2(5).
- Sitompul, S. S., Chrispin, G., & Hamzah, M. L. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Battery Sepeda Motor. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), 27-37.
- Soebandhi, S., Wahid, A., & Darmawanti, I. (2020). Service quality and store atmosphere on customer satisfaction and repurchase intention. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 13(1), 26-36.
- Subagyo, J.P. (2014). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugistianto, P., & Ispriyahadi, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Body & Paint Pt Wahana Senjaya Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(1), 92–106. <https://doi.org/10.37932/j.e.v11i1.203>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (cetakan ke). Alfabeta, cv.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta

Sulindawaty, S., Purba, V. D. M., & Van Breukelen, M. (2023). Pemanfaatan Sistem Pakar di Klinik Kecantikan D'Skin Care Untuk Pengenalan Jenis Kulit Wajah Manusia. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(1), 330-336.

Suliyanto, P. D. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi* (A. Cristian (ed.)).

Tandra, M. M., Lumanauw, B., & Rogi, M. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Era New Normal Pada Starbucks Manado Town Square. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 176-184.

Tjiptono, F & Diana. 2019. *Kepuasan pelanggan* (Konsep, pengukuran dan strategi).

Tjiptono, F. (2019) *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Utomo, P., & Maskur, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN (Studi Pada Pelanggan Antariksa Coffeeshop Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 40-60.

Widyanto, A. I., & Yulianto, E. (2014). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei pada Konsumen Distro Planet Surf Mall Olympic Garden kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1).

Zahara, R. (2020). *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening*. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>