

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A., Budiwibowo, S., & Yusdita, E. E. (2020). Analisis determinan loyalitas pengunjung di perpustakaan kota x. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(2), 256–264. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i2.14580>
- Ajzen, I. (2022). Reporting Behaviour of People with Disabilities in relation to the Lack of Accessibility on Government Websites: Analysis in the light of the Theory of Planned Behaviour. *Disability, CBR and Inclusive Development*, 33(1), 52–68. <https://doi.org/10.47985/dcidj.475>
- Al Farisi, S., Iqbal Fasa, M., & Suharto. (2022). Peran Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73–84. <https://doi.org/10.53429/jdes.v9ino.1.307>
- Amanda, I. E., Tumbuan, W. J. F. ., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Nilai, Afektif, Kepercayaan, Dan Resistensi Untuk Beralih Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Objek wisata Welu Di Woloan Satu Utara Kecamatan Tomohon Barat. *Jurnal EMBA*, 9(4), 264–273. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36222>
- Andika, S., & Purnamasari, P. (2024). (*Studi Kasus Pada Pelanggan Kentucky Fried Chicken Di Kab . Bekasi*) *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*. 8(2), 1539–1552.
- Andria, Y. G., & Setiadi, Y. W. (2023). *PENGARUH BRAND IMAGE DAN CUSTOMER SATISFACTION*. 4(2), 419–433.
- Antanegoro, R. Y., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). *Pendahuluan Landasan Teori*. 167–179.
- Azizah, A. D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Skincare MS Glow Di Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 1(1), 17–26. <https://doi.org/10.59330/jmd.v1i1.8>
- Bahtiar, E., Setiawan, A., & Nurcahyati, E. cndra. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Saesa Motor Kalibenda Banjarnegara. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 3, 32–39.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Budiono, A. (2021). *BEBEK KALEO TEBET JAKARTA SELATAN DIMASA PANDEMI COVID-19 THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY , PRICE PERCEPTION , LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION IN*

KALEO TEBET ' S. 17(2), 223–247.

- Cahyadi, A. J., & Harjanti, D. (2022). *FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG PADA BISNIS BRIDAL DAN MAKE-UP. 14(2), 137–144.*
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen, 4(3), 127–141.* <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i3.4034>
- Cahyani, Y. I. (2021). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap. *Emba, 2(2), 93–104.*
- Cahyaningrum, D., Miftanudin, A., Souisa, J., & Ekawati, Y. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan, Terhadap Loyalitas Pelanggan (Study Pada Toko Pakaian Sinar Mulyo). 4(2), 64–73.*
- Chandra, J., & Rodhiah, R. (2023). Pengaruh Utilitarian Dan Hedonic Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal AKTUAL, 21(1), 1–10.* <https://doi.org/10.47232/aktual.v21i1.331>
- Chlorella Tama, E., & Siagian, M. (2024). Pengaruh Digital Marketing, Variasi Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Board Games Cafe Batam. *SEIKO: Journal of Management & Business, 7(1), 859–868.*
- Diany, A. A., & Rarin, F. M. (2025). *The Effect of Product Innovation And Service Quality On Customer Loyalty . Mediation : Customer Satisfaction (Case Study On Kopi Kenangan Customers Banjarbaru). 05, 403–418.*
- Dkk, A. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum.* PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Duha, R., & Siagian, M. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Fitur Produk, dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Luar Garis Coffee. *ECo-Buss, 6(1), 166–178.* <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.673>
- Erniati, Romadhoni, B., & Mappatempo, A. (2021). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Produk Baru Pada PT. Prapta Makassar. *Competitiveness, 10(2), 149–156.*
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). *purposive sampling. 8(11), 6741–6761.*
- Febiynti, L., & Aqmala, D. (2022). *KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA GRAB. 1(1), 28–39.*
- Ferdinand, A. T. (2014). *Metode Penelitian Manajemen.* BP Universitas Diponegoro.
- Fifianti, E. N. (2022). *Pengaruh Inovasi Produk , Customer Relationship dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Perspektif Ekonomi*

Islam Pada Usaha Mikro Aisy Felt Craft. 1(02), 196–202.

- Firli, T. A., & Stiawan, D. (2021). KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MUSLIM DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models*. Statistical Associates Publishing.
- Ghozali, I. (2008). *tructural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Leas Square PLS*. Alfabeta.
- Griffin, J. (2002). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. John Wiley & Sons.
- Hafsah, M. . J. (2004). Upaya pengembangan usaha, mikro, kecil, dan menengah UMKM. *Jurnal Infoskop*, 1(Upaya pengembangan umkm), 1. <http://jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/12249/6227>
- Hair, J. F., et al. (2019). *When To Use and How to Repot the Result of PLS-SEM*. European Business Review.
- Hair, j. F. et. a. (2017). *A Primer On Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. EC1Y 1S, Inggris: SAGE Publications, Inc.
- Hair, J. F. et. al. (2021). *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS SEM) Using R A Workbook*. Creative Commons.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In *Sage*.
- Harsono, S. (2021). INTERAKSI ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN SOCB TERHADAP KEPUASAN SERTA HUBUNGANNYA DENGAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK KONVENSIIONAL DAN SYARIAH THE INTERACTION BETWEEN SERVICE QUALITY AND SOCB IN AFFECTING SATISFACTION AND THEIR RELATIONSHIP WITH CUSTOMER LOY. <https://Www.Journal.Unrika.Ac.Id/Index.Php/Jurnaldms>, 10(3), 527–545. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Hasibuan. (2024). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kualitatif, Kuantitatif, Kepustakaan dan PTK*. AE Publishing di Kepanjen.
- Hidayat, A. (2022). Peran Umkm (Usaha, Mikro, Kecil, Menengah) Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6707–6714.
- Hurriyanti, R. (2005). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Alfabeta.
- Husodho, W. R. (2015). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

- Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 3(2). <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v3i2.667>
- Indrawati, F. (2018). DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING Fenny Indrawati. *Pengaruh Kualitas*, 6(2).
- Kadis, T. S., & Sudrajat, A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Di Jakarta Timur. *Jurnal EMT KITA*, 7(2), 334–343. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i2.930>
- Khikmah, A. M., Krishermawan, I., & Fitriani, A. (2022). *Bulletin of Management and Business*. 3(1), 322–333.
- Khoiriyah, H., Sayyid, U., Tulungagung, A. R., Alhada, M., & Habib, F. (2024). Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada MD Café Nganjuk. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(2), 299–312. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i2.1099>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Laemonta, J. H., & Padmalia, M. (2017). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan – Martabak 93. *Jurnal Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 5(2), 73–80. <https://doi.org/10.37715/jee.v5i2.410>
- Lestari, N. (2024). *Pengaruh inovasi produk dan keunggulan bersaing terhadap loyalitas konsumen produk skincare something di tambun selatan*. 4(2).
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. 58(July), 20–38.
- Muheramtohad, S. (2019). *PATH ANALYSIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PEGADAIAN SYARIAH KUSUMANEGARA YOGYAKARTA*. 11(2), 1–23.
- Musyara'ff, A., Khairunisa, H., & Respati, D. K. (2021). *Konsep dasar Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS*. Pascal Books.
- Mutamam, M., Sumarwan, U., & Tinaprilla, N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 231–241. <https://doi.org/10.17358/jabm.5.2.231>
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu Total Service Management*. Ghalia Indonesia.
- Nazarudin, H., & Syad, A. I. (2023). Penerapan Teori Planned of Behavior untuk

- Memprediksi Niat Berkunjung pada Obyek Wisata Kabupaten Lembata di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 8(1), 104–110.
- Oliver. (1999). Applications for Hydrous Ferric Oxide Mine Water Treatment Sludge - A Review. *Reliable Mine Water Technology: Proceedings of the International Mine Water Association Annual Conference 2013, Vols I & II*, 63, 519–524.
- Olivia, G. R., & Ngatno, N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Maybelline Di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 742–752. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29773>
- Paramita, D. R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Patih, T., & Halistin. (2020). *Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square (SEM-PLS) Serta Aplikasinya pada Bidang Pendidikan*. <https://doi.org/10.21067/smartics.v6i1.4157>
- Pebrianggara, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Di Kota Sidoarjo Pada Era Pandemi Covid-19. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(2). <https://doi.org/10.31932/jpe.v5i2.898>
- Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Pemediasi*. (2024). 13, 251–257.
- Pering, M. A. A. (2021). Kajian Analisis Jalur dengan Structural Equation Modeling (SEM) dan Smart-PLS 3.0. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3. <https://doi.org/10.47532/jis.v3i2.177>
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2), 281–287. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i2.76>
- Prihatiningsih, B. E., & Susanti, A. (2023). Mufakat Mufakat. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, Manajemen*, 2(2), 91–107.
- Purba, W., & Sukati, I. (2025). *YUME: Journal of Management Pengaruh Kualitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Scarlett Whitening Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. 8(1), 485–501.
- Quintania, M., & Sasmita, S. (2020). Pengaruh Desain dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Lipstik Wardah Kosmetik Jabodetabek). *Media Ekonomi*, 20(1), 26. <https://doi.org/10.30595/medek.v20i1.9491>

- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). *Teknobuga*, 1(1), 66–79.
- Rachmayani, A. N. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Rahmawati, A. (2023). *Pengaruh Literasi Keuangan Dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja UMKM Melalui Mediasi Perilaku Pengelolaan Keuangan (Studi Kasus Pada UMKM Di Kabupaten Brebes)*. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- Ramdan, F. M., & Yun, Y. (2024). *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*. 9(2), 911–919. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1845>
- Reza, N. G., & Rahayu, S. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Dan Brand Attitude Terhadap Loyalitas Konsumen Kopi Cap Kuda Kota Metro (Studi Pada Konsumen Kopi Cap Kuda Di Kota Metro)*. 2(2), 497–504.
- Rif'ah, I. M., & Yudha, E. S. (2018). *ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENGENDALIKAN TINGKAT CACAT PRODUK CLOSET DUDUK PADA PT. XYZ*. 3(2), 62–66.
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–32. <https://www.journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman/article/view/55>
- Sabaru, W. C., Wenas, R. S., & Mandagie, Y. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SMARTPHONE VIVO (Pada Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado). *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 340. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.41291>
- Sambo, E., Sunday, U. I., Mary, A. M., & John, F. (2022). Impact of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Nigeria Academy of Management Journal*, 17(2), 145–155.
- Schilling, M. A. (2013). *Strategic Management of Technological Innovation* (4th ed.). McGraw-Hill Education.
- Septiyono, D. R. G., & Widodo, U. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Produk Skincare New Sasumbing Indonesia). *Jurnal Ilmiah Fokus EMBA*, 03(01), 54–64.
- Sholiha, E. U., & Salamah, M. (2015). Struktur Equation Modeling-Partial Least Square untuk Permodelan Derajat kesehatan Kabupaten/Kota (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*.
- Sinaga, M. H., Sri Martina, & Purba, D. (2024). Pengaruh Modal Kerja, Jam

- Kerja Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pendapatan UMKM Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ilmiah Accusi*, 6(1), 151–160. <https://doi.org/10.36985/n4s0jb32>
- Sipangkar, G., Sihombing, N. E. T., & Simangunsong, R. N. (2024). *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Galery Ulos Sianipar Kota Medan*. 4(X), 4693–4705.
- Sugiyono. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta. *Alfabeta*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujadi, T. P., & Wahyono. (2015). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Teh Botol Sosro dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(4), 326–332.
- Sunarto. (2018). *Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S*. V(1), 35–43.
- Swastha, Basu, & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Syariful, A. Y., Saparso, & Lumbantobing, R. (2023). The effect of product innovation and service quality on customer loyalty is mediated by customer satisfaction at PT KB Finansia Multifinance (Kredit plus) Tasikmalaya. *Enrichment: Journal of Management*, 13(1), 596–611. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v13i1.1303>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Andi.
- Vanesa. (2007). *Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan*. pustaka pelajar.
- Vatonah, L., Ramli, & Arazy, D. R. (2024). *KUALITA PELAYANAN DAN KEPUAAAN DEBITUR TERHADAP LOYALITAS DEBITUR PT BPD KALTIM KALTARA KANTOR CABANG PEMBANTU SAMBOJA*. 2–8.
- Veronica, A., Ernawati, Rasdiana, Abas, M., Yusriani, Hadawiah, Hidayah, N., Sabtohadhi, J., Marlina, H., Mulyani, W., & Zulkarnaini. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Pt. Global Eksekutif Teknologi*.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Python Cookbook*, 706. <http://oreilly.com/catalog/errata.csp?isbn=9781449340377>
- Yuliawati, Y. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Sikap Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Jonas Photo. *Strategic: Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, 16(2), 11. <https://doi.org/10.17509/strategic.v16i2.7072>