

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina & Hastuti Yulia. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. Vol 9 N0 1.
- Afshar, A. and Jahanshahi, A. (2018). Study of the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty PhD Scholar in Business Administration. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1 (7), Hal 253-260.
- Amstrong, Kotler. (2015), "*Marketing as Introducing Prentice Hall twelfth edition*" England : Pearson Education, Inc.
- Andika Wirawan A., Sjahrudin Herman, Razak Nurlaely. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffeedi Kabupaten Bone. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Vol 15 No 26.
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Budi, M.A.S. 2018. Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Danesty Dwi dan Amin Aminul. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Sepatu Merek Sketchers). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 14 No 1.
- Dr. Miguna Astuti, S.Si.. M.M., MOS., CPM dan Agni Rizkita Amanda, S.E., M.M. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*.
- Fatih Afif M. 2019. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 04 Nomor 02.
- Fitriani. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dalam membentuk Loyalitas (Universitas Sanata Dharma). Universitas Sanata Dharma.
- Griffin, Jill. (2012). *Customer loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Hamdat, A dkk. 2020 . *Manajemen Pemasaran & Perilaku Konsumen : Prinsip Dasar Strategi dan Implimentasi*. Yogyakarta: GCAINDO.
- Hariry M., Rachma, Rahman F. 2020. Pengaruh Inovasi Produk, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Tas Consina Store Kota Malang. *E-Jurnal Riset Manajemen*. Vol 09 No 13.
- Huririyati, Ratih. 2019. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alabeta
- Kasturi D., Suharyati Dan Nastiti Heni. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*. Vol 2 No 2.
- Kafetzopoulos DP, Psomas EL, Gotzamani KD. (2015). The impact of quality management systems on the performance of manufacturing firms. *Journal of Multinational Financial Management*. Vol 18 No.2 , Hal 79-93.
- Kalena Adhitya dan Wahyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal* Vol 7 No 1.

- Mahsyar, S. & Surapti, K. 2020. *Effect Of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR). Vol 4 No. 01.
- Priyatno Duwi. 2018. **SPSS**. Yogyakarta: ANDI.
- Putri Mardani Azaria. 2020. Pengaruh Brand Image Dan Customer Relationship Management Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Rizal S. A., Telegawathi S. W. L. N., Yulianthini N. N., Putra S. E. K. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepatu Merek *Nike* Di Singaraja Futsal. Jurnal Prospek. Vol 01 No 02.
- Royani, 2019. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Produk UMKM Kerajinan Buket Pasar MMTTC Dan Pajak Usu”. Skripsi. Medan: UIN Sumatera Utara.
- Rua, S., Saldanha, E. and Amaral, A. (2020). Examining the Relationships among Product Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in the Bamboo Institute, Dili, Timor-Leste. *Timor Leste Journal of Business and Management*, Vol 02 No 01, Hal 33-44.
- Sapitri Eka, Saampurno, dan Hayani Iha. 2020. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mandiri*. Vol 4 No 2.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&N*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan: Husada Jiwa Zeplin. 2018. “The Impact of rganization Commitment To Prpcess Amd Product Innovation in Improving OperatiNonal Perfeormanc. *Internasioanl Journal of Business and Sociaty*. Vol 19 No.2. Hal 335-346.
- Wahyudianto dan Ngatno. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Adiministrasi Bisnis*.
- Yunaida, Eni. 2017. Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol 6 No.2.
- Kontan.co.id. (2021, 05 September). *News Data Financial Tools*. Diakses pada 10 September 2021, dari <https://Industri.kontan.co.id/>.
- Topbrand-award.com. (2021, 01 Desember) *Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap*. Diakses pada 03 Desember 2021, dari [www.topbrandkosmetikskincare-award.com](http://www.topbrandkosmetikskincare-award.com).
- Msglow.store. (2022, 10 Januari). *Ms Glow Store*. Diakses pada 25 Januari 2022, dari <https://ms-glow.store/blog/about-tentang-ms-glow>.