

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adhari, L. Z. 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. 1st ed. edited by Tim Qiara Media. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Afiqah, W. N. et al. 2021. "Customer Satisfaction on the Quality of Services of Local Skin Care Products." *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 6(11):442–453. doi: 10.47405/mjssh.v6i11.1150.
- Aisha, N., and Kurnia E. 2018. "Pengaruh Kuantitas Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara." *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9(2):128–137. doi: 10.33059/jseb.v9i2.761.
- Akbar, R., M. S. Mahrinasari, and H. D. R. Pandjaitan. 2020. "The Mediating Role of Brand Image in the Effect of Sales Promotion, Product Quality, and Celebrity Endorser on Purchase Intention." *Journal of University of Shanghai for Science and Technology* 22(10):272–282.
- Apriliani, D., A. Zuliansyah, and V. F. Sanjaya. 2021. "Pengaruh Variety Seeking Dan Packaging Terhadap Brand Switching Studi Konsumen Natasha Skincare Di Bandar Lampung." *Target : Jurnal Manajemen Bisnis* 3(2):167–176. doi: 10.30812/target.v3i2.1579.
- Armayanti, A. S. 2019. "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Di Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *E-Proceeding of Management* 6(1):131–138.
- Aulia, R. 2022. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Klinik Kecantikan London Beauty Center* 3(2):90-101.
- Banjarnahor, A. R. et al. 2021. *Manajemen Komunikasi Pemasaran*. 1st ed. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Chandra, T., S. Chandra, and L. Hafni. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. 1st ed. Malang: CV IRDH.
- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Makassar: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Dam, S. M., and T. C. Dam. 2021. "Relationships between Service Quality, Brand

- Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.” *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 8(3):585–593. doi: 10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585.
- Darwin, M. et al. 2021. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Jawa Barat: Media Sains Indonesia.
- Fawzi, M. G. H. et al. 2021. *Strategi Pemasaran Konsep, Teori Dan Implementasi*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 5th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, M. A. 2019. *Buku Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*. 1st ed. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A. 2020. *Buku Komunikasi Pemasaran*. 1st ed. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Frontier. 2022. “Komparasi Brand Index.” *Topbrandaward.com*. Retrieved February 23, 2023 ([https://www.topbrandaward.com/komparasi\\_brand/bandingkan?id\\_award=1&id\\_kategori=6&id\\_subkategori=567](https://www.topbrandaward.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=6&id_subkategori=567)).
- Ghozali, I. 2017. *Model Persamaan Struktural: Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*. 7th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, et al. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 1st ed. Yayasan Kita Menulis.
- Haryono, S., and P. Wardoyo. 2015. *Structural Equation Modeling*. Jawa Barat: Badan Penerbit PT. Intermedia Personalita Utama.
- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*. 1st ed. Surabaya: CV. Jakad Publising Surabaya 2019.
- Hernikasari, I., Ali H, and Hadita. 2022. “Determinasi Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Bear Brand: Analisis Harga Dan Kualitas Produk (Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3(1):437–450. doi: 10.38035/jmpis.v3i1.1004.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismanto, J. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan-Banten: Unpam Press.

- Keller, K. L. 2013. *Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 4th ed. Pearson Education Limited.
- Kurniawan, W. A. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Laili, R. R., and C. Canggih. 2021. “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Label Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Body Lotion Citra (Studi Kasus Mahasiswa Surabaya).” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 8(6):743–756. doi: 10.20473/vol8iss20216pp743-756.
- Maharani, A., Arifin R, and Suharto K. A. B. 2022. “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi Dan Label Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan Ms Glow Pada Rentang Usia 18-25 Tahun Di Kota Malang.” *E – Jurnal Riset Manajemen* 10(13):78–95.
- Murtiasih, S., Hermana B, and Wiarsih F. 2021. “The Effect of Marketing Communication on Brand Equity with Brand Image, Brand Trust, and Brand Loyalty as the Intervening Variables.” *Journal of International Business Research and Marketing* 7(1):7–16. doi: 10.18775/jibrm.1849-8558.2015.71.3001.
- Nandra, R. A., and Nurhadi. 2022. “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Skin Care Ms Glow Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal.” *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 4(6):1725–1742.
- Napitupulu, S., Tapiomas N, and Tobink R. 2021. *Manajemen Pemasaran*. 2nd ed. Jakarta: PT. Atalya Rileni Sudeco.
- Nurhayati, A. 2022. “Pengabdian Masyarakat Program Kesehatan Kulit Dengan Metode Facial Gratis Untuk Ibu Rumah Tangga Di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.” *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 2(5):1503–1508. doi: 10.54082/jamsi.452.
- Pancaningsih, R. et al. 2022. “Pengaruh Media Sosial Terhadap Penjualan Produk Kecantikan Pada Online Shop Kumara Store Di Sukoharjo.” *Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce* 1(4):134–148.
- Pratama, R. E., and Santosa S. B. 2021. “Meningkatkan Minat Pembelian Ulang Dengan Melakukan Promosi Penjualan Di Instagram Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Produk Avoskin Di Kota Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 10(4):1–6.

- Rahayu, S. 2019. *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata*. 1st ed. Palembang-Indonesia: CV. Anugrah Jaya.
- Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Samarinda: Mulawarwan University Press.
- Raji, R. A., Rashid S, and Ishak S. 2019. "The Mediating Effect of Brand Image on the Relationships between Social Media Advertising Content, Sales Promotion Content and Behaviuoral Intention." *Journal of Research in Interactive Marketing* 13(3):302–330. doi: 10.1108/JRIM-01-2018-0004.
- Rajput, S., and A. Seetharaman. 2022. "Customer Expectations with E-Pharmacies in India." *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECS)* 14(3):10558–10569. doi: 10.9756/INT-JECSE/V14I3.1240.
- Randabunga, P. E., Hidayah S, and Indriastuti H. 2021. "The Effect of Electronic Word of Mouth and Sales Promotion on Brand Switching with Brand Image as an Intervening Variable at Erha Beauty Clinic in Samarinda City." *Saudi Journal of Business and Management Studies* 6(4):102–113. doi: 10.36348/sjbms.2021.v06i04.001.
- Rinaldi, F. S., and Mujianto B. 2017. *Metodologi Penelitian Dan Statistik*. 1st ed. Tim P2M2.
- Saleh, M. Y., and Said M. 2019. *Konsep Dan Strategi Pemasaran*. 1st ed. Makassar: CV Sah Media.
- Satriadi, et al. 2021. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Sitorus, S. A. et al. 2022. *Brand Marketing: The Art Of Branding*. Kota Bandung-Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia.
- Sondak, C., Tumbel A, and Lintong D. 2021. "Analisis Pengaruh Promosi Penjualan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Indogrosir Manado." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9(2):754–764.
- Suastini, I. A. K., and Mandala K. 2019. "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan." *E-Jurnal Manajemen* 8(1):7044–7072.
- Sulistiyowati, W. 2018. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. 1st ed. Sidoarjo-Jawa Timur: Umsida Press.
- Syah, A. 2021. *Manajemen Pemasaran: Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Bandung:

Widina Bhakti Persada Bandung.

Tonibun, Saparso, and Wahyoedi S. 2021. "Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Yang Dimediasi Oleh Citra Merek Pada Penjualan Kendaraan Bermotor Roda Empat." *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 3(2):113–129.

Yulianti, F., Lamsah, and Periyadi. 2019. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Yogyakarta: Deepublish.

\_\_\_\_\_, 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus.