

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaranggana, A., & Rahanatha, G. B. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Lipstik Merek Purbasari di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(12), 6872–6900.
- Anang, F. (2019). Buku Pemasaran Produk dan Merek. *Buku Pemasaran Produk Dan Merek*, (August), 1–337.
- Azizah, L. N. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kosmetik PONDOS pada Mahasiswi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ekbis*, 15(1), 765–771.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14.
- Cavallone, M. (2017). *Marketing and Customer Loyalty*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-51991-3>
- Daft, R. L. (2022). *Management*. Cengage.
- Devi Ardiyan Putri, & Wiyadi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 81–86. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.2266>
- Donavan, T., Minor, M. S., & Mowen, J. (2019). *Consumer behavior*. Chicago Business Press.
- Dr. Meithiana Indrasari. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Dr. Pebi Kurniawan, S. E. M. M., Dr. Yohny Anwar, M. M. M. H., & Ali Jufri, S. E. M. M. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Selat Media.
- Eka Putri, R. S., Permana, E., Alfinda, P. D., & Mardhiyah, M. (2024). Strategi Pemasaran Produk Skincare Somethinc Di Kalangan Generasi Z. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 7(2), 119–135. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v7i2.29289>
- Erma Widyastuti, & Al Ghazali, B. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan El Radna

- Skincare *Clinic*. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 6(01), 95–105. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v6i01.265>
- Ester, E., Tandela, C., Halim, F., & Lubis, T. W. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 15(1), 39–53. <https://doi.org/10.55601/jwem.v15i1.1612>
- Fachreza, A. F., & Widayanto, W. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia Daop Iv Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 183–190. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27294>
- Hanggara, B., & Anita Handayani. (2020). Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Sektor Industri Dasar Dan Kimia Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Tangible Journal*, 5(1), 11–28. <https://doi.org/10.53654/tangible.v5i1.113>
- Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Suardi, M. (2021). *Manajemen Pemasaran. Samudra Biru*.
- Herlambang, A. J. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Daviena Skincare di Zahra Beauty Surabaya. *Optimal Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(4), 59–64.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*.
- Jesika, S., Juniarsih, D., & Astika, Y. W. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Kosmetik Bastriyia Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 126–130.
- Juanim. (2020). *Analisis Jalur: Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS \& LISREL* (Cetakan 1.). Bandung: PT Refika Aditama.
- Kerin, R. A., & Hartley, S. W. (2022). *Marketing*. McGraw-Hill Education.
- Koesworodjati, Y., & Sapira, M. (2023). *the Effect of Celebrity Endorser and Prices on the Jglow Product Purchase Decision Process*. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 16(1), 28–32. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v16i1.6437>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing, Global Edition*. Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2022). *Marketing Management*. Pearson.

- Lemon, K., & Verhoef, P. (2016). *Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey*. *Journal of Marketing*, 80. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Listiani, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Scarlatte Whitening di Pondok Pesantren Denanyar, Jombang. *Business and Economic Publication*, 1(1), 20–29.
- Liwe, F. (2024). KESADARAN MEREK, KERAGAMAN PRODUK, DAN KUALITAS PRODUK PENGARUHNYA TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI DI KENTUCKY FRIED CHICKEN MANADO. *Food and Drink in American History*, 1(4), 500–502. <https://doi.org/10.5040/9798216184751.0366>
- Maharani, O. R., Wijayanto, H., & Abrianto, T. H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas (Studi Kasus pada Kosmetik Wardah). *ISQUANT: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 97–111.
- Malau, H., & Christina Burhan, M. (2021). Pengaruh Kepemilikan Institusional, Ukuran Dan Umur Perusahaan Terhadap Praktik Perataan Laba (Studi Kasus Pada Perusahaan BUMN Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2019). *Akuntansi: Jurnal Akuntansi Integratif*, 7(1), 26–44. <https://doi.org/10.29080/jai.v7i1.440>
- Napitupulu, M. H., & Muhyidin, A. (2021). Tantangan Partisipasi Pemangku Kepentingan dalam Tata Kelola Sampah Kota Berkelanjutan. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 17(4), 385–397. <https://doi.org/10.14710/pwk.v17i4.34438>
- Nyonyi, R. A., Kalangi, & Temengkel, L. F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 18–24.
- Oktaviani, E., Manggabarani, A. S., & Pangestuti, D. C. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Kosmetik Emina. *Journal of Sustainable Community Development (JSCD)*, 3(2), 131–141.
- Palma, K. M., Hapid, & Wahida, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Skincare Fenny Frans Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Palopo. *Reslaf: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(5), 2729–2737.
- Pemasaran, A. B. (2019). Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga di Kota Lhokseumawe. *Adnan*, 7(2).
- Pratama, R., & Yusuf, I. (2020). PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (EWOM)* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (STUDI PADA

- OBJEK WISATA PULAU MAITARA). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4, 1534–1546. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i11.481>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Racmawati, N. P., & Santika, I. W. (2022). *The Role of Satisfaction in Mediating the Influence of Product Quality on Customer Loyalty of Face Makeup Products*. *European Journal of Business and Management Research*, 7(3), 52–56.
- Romney, M. B., Steinbart, J. P., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). *Accounting Information Systems* (15th ed.). London: Pearson Education.
- Russo, I., & Confente, I. (2017). *Customer Loyalty and Supply Chain Management: Business-to-Business Customer Loyalty Analysis*. Taylor & Francis.
- Sa'adah, N., & Hasbi, I. (2022). *The Influence Analysis of Product Quality on Wardah Customer Loyalty*. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 20(1), 95–106.
- Siregar, D. L., Indrawan, M. G., Putri, A. D., Rosiska, E., & Raymond, R. (2023). *Development of Product Packaging Design in Income Increasing Business Group of Prosper Family (Uppks) Friends Kitchen in Batam City*. *Puan Indonesia*, 4(2), 279–284. <https://doi.org/10.37296/jpi.v4i2.140>
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2020). *Fundamentals of Marketing* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, dan Penelitian Pendidikan)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif (Cetakan ke)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulianto, V. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Produk Etude House di Galaxy Mall Surabaya. *Agora*, 5(1).
- Surya, A. P., & Kurniawan, A. (2021). *The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Study on Wardah Cosmetic Products in Indonesia*. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 5(4), 1–17.
- Suryani, D., Ermansyah, E., & Alsukri, S. (2021). Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek.

*Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 11–19.  
<https://doi.org/10.57152/ijbem.v1i1.171>

Syarifah, A., & Ali, M. M. (2020). *Influence Analysis of Product Quality Against Customer Loyalty Wardah Brand Cosmetics in Jabotabek*. *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)*, 5(4), 1162–1169.

Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran, Prinsip Dan Penerapan*. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran jasa edisi terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*.

Wirtz, J., & Lovelock, C. H. (2016). *Services marketing : people, technology, strategy*.

Yanto, A. F., & Trianasari, N. (2018). Analisis Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Produk PT. Mustika Ratu Tbk di Indonesia. *E-Proceedings of Management*, 5(3), 2951–2955.

Yudita, K. R., & Karunianingsih, D. A. (2022). Pendekatan Deskriptif dalam Penulisan Naskah Dokumenter Berjudul “Egrang dan Generasi Bangsa.” *Sense: Journal of Film and Television Studies*, 5(1), 39–54.  
<https://doi.org/10.24821/sense.v5i1.6999>