

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, W. H. (2015). *Partial Least Square (PLS)* (Andi). Yogyakarta.
- Adiwibowo, M.T. (2020). Aditif Sabun Mandi Berbahan Alami: Antimikroba Dan Antioksidan. *Jurnal Integrasi Proses*, Vol. 9(N0. 1), 29 – 36.
- Agusty, Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ahmad, Hadi. (2017). Pengaruh Produk dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet, Di Pongoro. *Journal Of Management*, Vol. 2(No. 3).
- Ali Hasan. (2018). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta : Bandung.
- Andreas, Caesar & Yuniati. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 5(No. 5), 1–16.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Sebuah Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, D. P., Patihul Husni, dan Kusdi Hartono. (2017). formulasi dan uji stabilitas fisik sediaan gel Antiseptik tangan minyak atsiri bunga lavender(*lavandula angustifolia miller*). *Jurnal Farmaka Unpa*, Vol. 15(No. 1).
- Bawono, Anton. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga. Salatiga: STAIN Salatiga press.
- Chin, W. W. 1998. The partial least squares approach for structural equation modeling. In George A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates.
- Christopher, Lovelock and K. Wright Lauren. (2005). *Pemasaran Jasa (terjemahan)*. Jakarta: Gramedia.
- Durianto, D. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Prilaku*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Fandy. Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran* (5th ed.). Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. (2006). *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0* (Edisi VI.). Semarang: Badan Penerbit Universitas DIponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Costumer Loyalty* (Edisi Revi). Jakarta : Erlangga.
- Griffin, J. (2013). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Terj. Dwi Kartika Yahya). Jakarta: Erlangga.

- Handayani dan Prayogo. (2017). Green Consumerism : an Eco-Friendly Behaviour Form Through The Green Product Consumption and Green Marketing. *Jurnal SINERGI*, Vol. 7(No. 2).
- Hariana H.A. (2008). *Tumbuhan Obat dan Khasiatnya Seri 2*. Jakarta : Penebar Swadaya.
- Hermawan Kartajaya. (2004). *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 11(No.1), 59–72.
<https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Importir, P. T., & Pratama, W. (2020). Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Rekaman*, Vol. 4(No. 2), 316–327.
- Indrawan, I., Seveline, dan R. I. K. N. (2018). Pembuatan Snack Bar Tinggi Serat Berbahan Dasar Tepung Ampas Kelapa dan Tepung Kedelai. *Universitas Trilogi*.
- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kotler. (2016). *Marketing Management, Edisi 15* (Global Edi). USA : Pearson Education.
- Kotler dan Amstrong. (2001). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Amstrong, Y. (2008). Kualiatas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio. *Jurnal EMBA*, Vol. 1(No. 1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13,). Jakarta : Erlangga.
- Kloter & Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lovelock dan Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat*. Jakarta.
- McIlroy, A. dan Barnett, S. (2000). *Building Customer Relationships: Do Discount Cards Work?, Managing Service Quality*. 10(6), 347–335.
- Nurama Y. and Suhartiningsih. (2014). Pengaruh Penambahan Sari Belimbing Wuluh Terhadap Sifat Fisik Sediaan Sabun Wajah Berbentuk Cair. *E-Journal*, Vol.3(No. 1), 251–259.
- Nurhadi, S. . (2012). Pembuatan Sabun Mandi Gel Alami dengan Bahan Aktif Mikroalga *Chlorrela pyrenoidosa* Beyerinck dan Minyak Atsiri *Lavandula lativolia* Chaix. *Eknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Ma Chug*.
- Olivia, G. R., Bisnis, D. A., & Diponegoro, U. (2021). (Studi pada konsumen Maybelline di Semarang) Pendahuluan Pada era globalisasi , persaingan bisnis menjadi semakin tajam baik di pasar dilakukan oleh setiap perusahaan . Dengan menentukan strategi pemasaran yang tepat , diterima pelanggan dengan harapan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, X, I, 742–752.

- Pratiwi. (2010). Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang. *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro*.
- Sari, HP., dan Rahmawaty, P. (2026). No Title. *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta, Vol. 2*.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing, 18(2)*, 102. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Susilowati, S., & Handayani, T. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Bolt. *Ekonomi Dan Bisnis, 2(2)*, 143–154. <https://doi.org/10.35590/jeb.v2i2.716>
- Syafarudin, A. (2021). The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty in the Era Covid-19. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting, 2(1)*, 71–83. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v2i1.204>
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2021). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi Offset.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M. . (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (Edisi 3). Irwin McGraw-Hill, New York.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening ((Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 2(1)*, 87–110. <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/816>