

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyasa, M. R., & Meiyanti, M. (2021). Pemanfaatan Obat Tradisional Di Indonesia: Distribusi Dan Faktor Demografis Yang Berpengaruh. *Jurnal Biomedika Dan Kesehatan*, 4(3), 130-138.
- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2023). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *The TQM Journal*, 35(2), 519-539.
- Amalia, F. (2023). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Bandar Lampung).
- AP, R. Keshari. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Niat Beli Ulang Pada Batik Pewarna Alam* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Arute, J. E., Ud, A., Akonoghrere, R., & So, A. (2013). Self-Medication Practices Among Adults in Delta State, Nigeria. *African Journal of Pharmaceutical Research & Development*, 5(1), 11-16.
- Budidharmanto, L. P., Kaihatu, T. S., & Dutha, I. D. G. S. W. (2021). *Millennials Mind of Tourism The Book of Tourism Research*. Jakad Media Publishing.
- Bustari, W.O. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Keterhubungan, Kepercayaan Dan Komitmen Pada Loyalitas Pelanggan PT Ayam Emas Barokah. Universitas Gadjah Madah.
- Chandra, T., Stefani, C., & Layla, H. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH. Purwokerto.
- da Silva, M. E. (2020). Quality Of Service And Price Perception Affect Customer Loyalty With Consumer Satisfaction As A Mediation Variables. *Journal of Applied Management and Business*, 1(2), 68-73.
- Damayanti, N. A., & Sugiyanto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Produk Pleu Baby. *ETNIK: Jurnal Ekonomi dan Teknik*, 2(5), 452-462.
- Darmawan, D. (2019). The Effect Of Customer Satisfaction On Trust And Customer Loyal. *Management & Accounting Research Journal*, 3(2).
- Dewi, R. S. (2019). Penggunaan Obat Tradisional Oleh Masyarakat di Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 8(1), 41-45.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, Nov.-Dec.

- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS quarterly*, 51-90.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. (1995). *Customer loyalty* (p. 135). Jossey-Bass.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J., & Lowenstein, M. W. (2002). *Customer winback: How to recapture lost customers--And keep them loyal*. John Wiley & Sons.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Konsumen dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253-274.
- Hair, J., Blake, W., Babin, B., and Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. NJ: Prentice Hall.
- Hair, J.F., G. Thomas, Christian, M. R., & Marko S. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. California: SAGE Publication.
- Hair, J.F., G. Thomas, Christian, M. R., & Marko S. (2017). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Second Edition)*. California: SAGE Publication.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Hanifah, H. (2021). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Hubungan Antara Kepercayaan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Hayati, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Herba Penawar Alwahida Indonesia (Riset Halal Mart Bc. Hni-Hpai Pekanbaru)* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Herlambang, E. S., Hubeis, M., & Palupi, N. S. (2011). Kajian Perilaku Konsumen Terhadap Strategi Pemasaran Teh Herbal di Kota Bogor. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 6(2), 85-93.
- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The effects of product quality on customer satisfaction and loyalty: Evidence from Malaysian engineering industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1), 20.

- Iksan. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Dan Motivasi Perlindungan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Perdagangan Elektronik* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Irawan, H.,D. (2003). Indonesian Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Istiqomah, A. D., Dewanti, A. A. P., Izzalqurny, T. R., & Firmansyah, R. (2022, June). Eksistensi Jamu Tradisional di Era Modernisasi Pasca Pandemi Covid-19. In *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics (NSAFE)* (Vol. 2, No. 1).
- Kamaluddin, M. T. (2016). Obat Herbal Berkhasiat, Keamanan Perlu Dimonitor. *Journal Of The Indonesian Medical Association Majalah Kedokteran Indonesia*, 66(10).
- Kambali, I., & Ramandhani, S. A. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Indowira Putra Cimahi Jawa Barat. *Pro Mark*, 12(1).
- Kementerian Perindustrian Indonesia. (2023). Daftar Perusahaan Obat Herbal di Indonesia. Jakarta: Direktori Perusahaan Industri.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2010). *Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan konsumen: studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Bintang Visitama.
- Lathifah, N., Lasise, S., & Ismail, M. (2021). Analysis of the effect of service quality and price on loyalty through customer satisfaction in padang restaurant in makassar. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 4(2), 57-71.
- Leon, S., & Dixon, S. (2023). Airline satisfaction and loyalty: Assessing the influence of personality, trust and service quality. *Journal of Air Transport Management*, 113, 102487.
- Lepojević, V., & Đukić, S. (2018). Factors affecting customer loyalty in the business market-an empirical study in the Republic of Serbia. *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, 245-256.
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, E., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421-428.
- Lupiyoadi. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba.

- Manggala, Y., & Pierewan, A. C. (2018). Pengaruh Gender terhadap Pengambilan Keputusan Rumah Tangga Indonesia. *E-Societas*, 7(2).
- Mardalis, A. (2006). Meraih loyalitas pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 111-119.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8-17.
- Mofokeng, T. E. (2023). Antecedents of trust and customer loyalty in online shopping: The moderating effects of online shopping experience and e-shopping spending. *Heliyon*, 9(5).
- Munthe, N., Rokan, M. K., & Rahmani, N. A. B. (2022). Pengaruh Peran Manajer, Kualitas Pelayanan Islami dan Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Bekam Sebagai Variabel Intervening Pada Mitra Sehat Thibun Nabawi di Masa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3761-3769.
- Mursidi, A., dkk. (2020). Pengantar Kewirausahaan. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Nainggolan, E., & Arwin, M. P. (2022). Peran Wanita Karier Dalam Melaksanakan Keluarga Harmonis Di Nagari Ganggo Hilia Kecamatan Bonjol Kabupaten Pasaman. *Jendela PLS: Jurnal Cendekiawan Ilmiah Pendidikan Luar Sekolah*, 7(1), 61-70.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Sos, S., Affandi, H. A., & Priadana, H. S. (2020). *Ragam Analisis dalam Metode Penelitian: untuk Penulisan Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Penerbit Andi.
- Nurfitriani. (2021). *Bisnis dan Manajemen*. Makassar: Cendekia Publisher.
- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 582-591.
- Pinasthika, G. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Supportcleanshoes Samarinda)* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Prasetya, A. W. (2018). Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 6(2).
- Prastuti, H. E. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Kewajaran Harga Pada Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Merek Kosmetik* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2017. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS Edisi 2*. Ponorogo: Cv. Wade Group.

- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket)*. Malang: Media Nusa Creative.
- Putri, R. D. H., & Nugraha, H. S. (2017). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Bisnis E-commerce (Studi Kasus Konsumen Traveloka Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 301-308.
- Raharjo, S. (2022). Dampak Model Kemasan Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (Ritmik)*, 4(1), 51-61.
- Rahman, H. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pada Loyalitas Pelanggan Asuransi Kendaraan Bermotor: Studi Pada Pt Asuransi Central Asia* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Rahmawati, A., & Aulawi, H. (2020). Dampak Penerapan Segmentation, Targeting, Positioning PT Kimia Farma Pada Pasar Nasional. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 209-222.
- Rico, M. T., Wahyoedi, S., & Purnama, E. D. (2019, May). The Effects of Trust, Service Quality and Perceived Value on Satisfaction and Their Impact on Loyalty. In *Proceedings of the 7th International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM Untar)* (pp. 325-330).
- Rindiyantika, A. (2021). *Analisis Penerapan Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Toko Graha Herbal Mart Banjarmasin* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Riza, Noviana, D. (2018). Analisis Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Perbankan Syariah Dengan Komitmen Keagamaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Nasabah BRI Syariah di IAIN Salatiga). Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson Higher Education AU.
- Safitri, N., & Asteria, B. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat melalui Sistem Reservasi Online pada Traveloka. com* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).
- Saputra, A. J., & Djumarno, D. (2021). Effect of price and service quality on customer satisfaction and its implications for customer loyalty at Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta. *Dinasti international journal of economics, finance & accounting*, 2(1), 71-84.
- Saputri, R. K., & Yuliani, E. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian produk suplemen Vitamin C di Bojonegoro. *JAPRI: Jurnal Penjas dan Farmasi*, 3(1), 44-52.
- Sari, A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan konsumen di antara hubungan citra perusahaan dan kewajaran harga dengan loyalitas pelanggan mapemall. com*. Penerbit Lakeisha.

- Sari, S. N., & Al Amin, N. H. (2023). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Stockist Nasa Ad 1860)* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Mas Said).
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dg Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Siwi, G. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pada Loyalitas Konsumen Fesyen Daring Di Daerah Istimewa Yogyakarta* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718-736.
- Subhan Purwadinata, S. E., & Batilmurik, R. W. (2020). *PENGANTAR ILMU EKONOMI Kajian Teoritis dan Praktis Mengatasi Masalah Pokok Perekonomian*. Literasi Nusantara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sumargo. 2020. *Teknik Sampling*. UNJ Press. Jakarta.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Sutrisno, R. I., & Darmawan, D. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan, Diversifikasi Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lima Daun Ilmu (MADA)*, 2(1), 1-12.
- Tahuman, Z. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3).
- Tjiptono, Fany & Anastasia Diana. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Utilasari. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Garuda indonesia (PERSERO), Tbk. Cabang Makassar*.
- Uzir, M. U. H., Jerin, I., Al Halbusi, H., Hamid, A. B. A., & Latiff, A. S. A. (2020). Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates?. *Heliyon*, 6(12).
- Venkatakrishnan, J., Alagiriswamy, R., & Parayitam, S. (2023). Web design and trust as moderators in the relationship between e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *The TQM Journal*, (ahead-of-print).
- Wantara, P., & Tambrin, M. (2019). The Effect of price and product quality towards customer satisfaction and customer loyalty on madura batik. *International Tourism and Hospitality Journal*, 2(1), 1-9.

- Wellang, K. M. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Nilai Yang Dipersepsikan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Niat Penggunaan Kembali Pembayaran Bekerak Go-Pay.
- Werdiasih, R. D. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management, Kepercayaan Dan Pemberian Hadiah Terhadap Kepuasan Pelanggan Madu Gizidat PT Ethos Kreatif Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, 12(1), 44-56.
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 504-509.
- Widjono. 2007. *Bahasa Indonesia Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian Di Perguruan Tinggi Edisi Revisi*. Pt Grasindo. Jakarta.
- Widianti, E., & Mudji, A. (2023). Customer Satisfaction: Mediating Customer Loyalty in Foodservice Industry Dynamics. *Academia Open*, 8 (1). DOI: 10.21070/acopen.8.2023.3519.
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(2), 146-163.
- Wulandari, R., & Cashadi, C. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Frozen Food CHAMP Di Hypermart Lippo Cikarang). *Journal of Indonesia Marketing Association (IMA)*, 1(1).
- Xhema, J., Metin, H., & Groumpos, P. (2018). Switching-costs, corporate image and product quality effect on customer loyalty: Kosovo retail market. *IFAC-PapersOnLine*, 51(30), 287-292.
- Yee, B. Y., & Faziharudean, T. M. (2010). Factors affecting customer loyalty of using Internet banking in Malaysia. *Journal of Electronic Banking Systems*, 21, 2010.
- Yulinda, A. T., & Iskandar, F. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas pelanggan Kitaro Pada Agen Kitaro Toko Arra Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 191-198.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.
- Yusuf, F. 2018. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/Tarbiyah.V7i1.2100>