

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. (1991). *Managing Brand Equity*. New York: Free Press.
- Achrol, R.S., & Kotler, P. (1999). Marketing in the Network Economy. *Journal of Marketing*, 63(SI), 146–163.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., ... & Wijoyo, E. B. (2023). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori dan praktik. *Jakarta: Get Press indonesia*, 17.
- Aditya, Tranintya, Mashyuni. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk, Word Of Mouth, dan Social Media Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Kinou di Kabupaten Bandung*. *Jurnal WIDYA AMRITA* vol.4 no.5.
- Afdhal, A., Saddami, K., & Sugiarto, S. (2023). Real-time object detection performance of YOLOv8 models for self-driving cars in a mixed traffic environment. 2023 2nd International Conference on Computer and Informatics Engineering (IC2IE). <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10249521>
- Agung, A. M. L. (2020) *Kompetensi SDM di Era 4.0*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., ... & Hardika, I. R. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Tohar Media.
- Agustin, S. (2023). Pengaruh Brand Religious Aura dan Store Atmosphere terhadap Loyalitas Konsumen Toko Karita Purwokerto dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. Skripsi, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.
- Alfan, A. & Rochdianingrum, W.A. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, STIESIA Surabaya, 2024.
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada e-commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 12(1), 66-74.

- Apriliani, N., & Ekowati, S. (2023). Pengaruh influencer marketing, brand awareness dan komunikasi pemasaran (viral marketing) di sosial media terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (JEMS)*, 4(2), 501-515.
- Ari Lestari, D. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek Produk Kosmetik Wardah Di Surabaya Selatan. <https://www.wardahbeauty.com/>
- Ashari, H., Aziza, E. N., & Wijayanto, B. (2023). Kajian Mutu Benih Mentimun Baby (*Cucumis sativus* L.) Pada Berbagai Media Tanam: Study Of The Seeds Quality Of Small Cucumber (*Cucumis sativus* L.) On Various Growing Media. *Jurnal Agrisistem*, 19(2), 46-54.
- Barus, M., Simorangkir, L., & Purba, R.M. (2023). *Gambaran Caring Behavior Perawat di Ruang Isolasi COVID-19 Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021*. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 5(1), 32–39.
- Basri, N. A. H., Ahmad, R., Anuar, F. I., & Ismail, K. A. (2016). Effect of Word of Mouth Communication on Consumer Purchase Decision: Malay Upscale Restaurant. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 222, 324–331. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.175>
- Berliana, M., Wardani, D. K., Rahmaningtyas, A., Salqaura, S. S., Fauziah, I., Tarigan, R. A., ... & Safitri, S. A. (2025). Pengantar Ilmu Pertanian: Konsep, Praktik, dan Perkembangan Terkini. *Penerbit Mifandi Mandiri Digital*, 1(02).
- Brabo, N. A., Iswanti, H., & Pratiwi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Journal of Syntax Literate*, 8(1).
- Cen, C. C. (2023). *Pengantar manajemen*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Chatra, M. Afdal . Dkk (2023). *Membangun Keberhasilan Wirausaha Pada Era Society 5.0*. Jakarta: Sonpedia Publishing Indonesia.
- Daud, Y. M. (2023). Peran kepala sekolah dalam pengelolaan manajerial sekolah. *Intelektualita: Journal of Education Sciences and Teacher Training*, 12(1).
- Fahmi, K., Sihotang, M., Hadinegoro, R., Sulastri, E., Cahyono, Y., & Megah, S. I. (2022). Health Care SMEs Products Marketing Strategy: How the Role of Digital Marketing Technology through Social Media? (Vol. 1, Issue 1).

- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fajri, C., Amelya, A., & Suworo, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369-373.
- Febriyani, C. (2022) *Kenali Kemampuan dan Kompetensi yang dibutuhkan di Era Digital*, *Industry.co.id*. Available at: <https://www.industry.co.id/read/90594/kenalikemampuan-dan-kompetensi-yang-dibutuhkan-di-eradigital#:~:text=Danimemaparkan%2Ctigakemampuanyang,empat%2Cdanadaptasi>
- Garvin, D.A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Hairat, F. F., & Muniarty, P. (2023). Analisis Pengaruh Price Earning Ratio Terhadap Return Saham Pada PT. Siantar Top TBK. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(4), 153-162.
- Hamdan, A., Abughniem, M.S., & Al Aishat, M.A.H. (2020). Free Cash Flow and Firm Performance. *IJICC*, 10(12), 226–241.
- Handayani, L. T. (2023). *Statistik deskriptif*. UM Jember Press.
- Handayani, M. T. (2022) *8 Kompetensi karyawan yang paling banyak dicari perusahaan 2022*, *Ekrut.com*. Available at: <https://www.ekrut.com/media/kompetensi-karyawan>
- Harjadi, D. & Fatmasari, D (2025). *Determinasi Keputusan Pembelian Konsumen: Peran Kepercayaan Merek, Kualitas Informasi Dan Keragaman Produk*. PT Arr Rad Pratama.
- Hasan, F. A., Muzakir, M., Wahyuningsih, W., & Evrianti, H. (2025). Influencer Marketing and Product Quality Shaping Customer Satisfaction via Purchase Decisions: Pemasaran Influencer dan Kualitas Produk Membentuk Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 26(3), 10-21070.
- Hikam, A., Arifin, R., & ABS, M. K. (2022). Pengaruh Social Media Marketing, Brand Awareness, Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Ultras Malang. E-JRM: Elekt Andriyanto, R. D. (2010)ronik *Jurnal Riset Manajemen*, 11(22).

- Huda, O. K., & Nugroho, A. T. (2020). Pengaruh Word of Mouth dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo Dimediasi Kepercayaan Merek. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(02), 141. <https://doi.org/10.33370/jpw.v22i02.436>
- Inkiriwang, M. V., Ogi, I. W. J., & Woran, D. (2022). Pengaruh Internet Marketing, Kualitas Produk Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Pinky Kitty Shop Tondano. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(3), 587- 596.
- Kamaruddin, I., Firmansah, D., Amane, A. P. O., & Samad, M. A. (2023). Metodologi penelitian kuantitatif. *Pertama. Edited by Diana Purnama Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.*
- Khohar, N. E., & Hermanto, Y. B. (2024). Pengaruh perceived quality, perceived sensitivity, dan store image terhadap purchase intention. *BIP's Jurnal Bisnis Perspektif*, 16(1), 15-28.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Armstrong. 2015, "Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition", England : Pearson Education, Inc Kotler, Armstrong. 2015, "Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition", England : Pearson Education, Inc
- Laia, K. S. S., & Sarumaha, M. S. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Usaha Tukang Kayu Di UD. Rullin Desa Hilindasoniha. *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan*, 4(2), 64-78.
- Lesmana, N. et al. (2022). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 31–42.
- Lesmana, N., Masnita, Y., & Kurniawati. (2023). *Peran Mediasi Electronic Word of Mouth dan Brand Experience pada Pengaruh Social Media Marketing terhadap Brand Equity*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 31–42.
- Lowenstein, M.W. (1995). *Customer Retention: Keeping Your Best Customers*. Irwin Professional.
- Meidiyustiani, R., Fuji Oktaviani, R., Ali Niazi, H., Iswati, H., Andira Brabo, N., Studi Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., Studi Manajemen, P., Studi Sistem Informasi, P., Teknologi Informasi, F., & Studi Magister Manajemen, P. (n.d.). *PENINGKATAN KEMAMPUAN MASYARAKAT DALAM MEMPERLUAS JANGKAUAN PASAR MENGGUNAKAN E-*

- COMMERCE. In Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS (Vol. 1).
- Monica, A., Khairul Bahrul,), & Muhammadiyah Bengkulu, U. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KUE BAY TAT CHANAYA DI KOTA BENGKULU.
- Mucuk, I. (2003). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, W.W. & Widi Winarso. (2020). Pengantar Manajemen. Banyumas: Pena Persada.
<https://repository.ubharajaya.ac.id/8002/1/Buku%20Pengantar%20Manajemen.pdf>
- Nadirah, S. P., Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). *metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method (mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. CV. Azka Pustaka.
- Ngatno, N. (2017). Archives of Business Research, 5(8), 98–108.
- Ngatno, N. (2017). Effect of Brand Communication and Experience on Loyalty. Archives of Business Research, 5(8), 98–108.
<https://www.researchgate.net/publication/318903180>
- Nickels, W.G., McHugh, J.M., & McHugh, S.M. (2013). Understanding Business (10th ed.). McGraw-Hill. (Dalam Febrianty et al., 2023)
- Nisaadah, F., & Lailiyah, E. H. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PERSEPSI EFEKTIVITAS OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN OBAT PATEN DAN OBAT GENERIK DI APOTEK SIDAYU FARMA 3 GRESIK. *Jurnal Manajemen*, 15(2).
- Nuraeni A.P, Fikri A.A, Admiral. (2025). *Pengaruh Persepsi dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Cahaya Makmur Selaras*. Jurnal ELASTISITAS vol.1 no.3.
- Ode, A., Arfiani, A., Adi, A. F., Rasyidin, M., Ndari, P. W., Taufik, Y., ... & Adawiyah, R. (2026). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Edu Akademi.
- Oey Liang Lee dalam Mulyadi, W.W. & Widi Winarso. (2020). Pengantar Manajemen. Banyumas: Pena Persada.

- Pakpahan, A. F., Prasetyo, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T., ... & Rantung, G. A. J. (2021). Metodologi penelitian ilmiah.
- Patandean, E. H. B. (2021) *Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 Terhadap Kompetensi dan Kinerja Sumber Daya Manusia (Studi Kasus pada PT. Sermani Steel di Kota Makassar); The Influence of the 4.0 Industrial Revolution Era on Human Resource Competence and Performance (Case Study at PT. UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR*. Available at: http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/4158/4/A0121810_47_tesis_dp.pdf.
- Permana, D. H. (2022). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN BUKU PELAUT MELALUI ONLINE PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II CIREBON. *Jurnal Investasi*, 8(2), 85-94.
- Rahayu, H., & Slamet, F. (2024). Pengaruh kepuasan pelanggan sebagai mediator antara ekuitas merek dan loyalitas merek apple. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 6(3), 781-792.
- Riandini, R., Budiono, H., & Korespondensi, P. (2023). Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Produk, Persepsi Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Vans. 05(01), 202–211.
- Ridho, M. A. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Business to Business Pada PT Mig Sulawesi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Rostiani, A., Lestari, R., & Nurwulandari, A. (n.d.). Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Apartemen Kemang Grup PT Pudjiadi Prestige Tbk Jakarta.
- Ruskandi, K & dkk (2021). *Transformasi Arah Tjuan Pendidikan di Era Society 5.0* Sumedang: Caraka Khatulistiwa.
- Sakarinto, W. and Kasali, R. (2021) *KAGAMA Literasi 2: Bedah Buku Kompetensi SDM di Era 4.0*. Yogyakarta. Available at: https://www.youtube.com/watch?v=A_geKoFDwQ4.
- Salsabila M, Ningsih L.S.R. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan*". *Jurnal BIMA* vol.4 no.3.

- Saputra, M. A., Octavia, A., Roza, S., & Sriayudha, Y. (2019). Negara Asal Produk, Persepsi Kualitas dan Merek: Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Smartphone. *Jurnal samudra ekonomi dan bisnis*, 10(1).
- Sasmita, S. (2022). *Pengaruh Pemasaran Media Sosial dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Scarlett Whitening pada Mahasiswa IAIN Palopo*. Skripsi. IAIN Palopo.
- Satria, R., & Rahma, A. L. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Suku Dinas Pendidikan Wilayah 1 Kota Administrasi Jakarta Timur. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 4699-4715.
- Satriadi, M.R., & Saputra, E.K. (2021). Empowering Human Resources Management.
- Silmi, N., Kurniawan, B., & Subhan, M. (2024). Perencanaan dalam ilmu pengantar manajemen. *Journal of Student Research*, 2(1), 106-120.
- Siregar, B. G., & Hardana, H. A. (2022). *Metode Penelitian EKonomi dan Bisnis*. Merdeka Kreasi Group.
- Srisusilawati, P., Devi, S., & Silviany, I.Y. (2025). *Pengaruh Reputasi Bank dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia*. *Journal of Sustainable Community Development*, 7(1), 84–93.
- Stoner, J.A.F., Freeman, R.E., & Gilbert, D.R. (1996). *Management* (6th ed.). Prentice Hall International. (Dalam Krisnandi et al., 2019)
- Sukwiaty et al. dalam Rohman, A. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligensia Media. <http://repository.unitri.ac.id/1353/1/Dasar-Dasar%20Manajemen%20-%20Abd%20Rohman%202017.pdf>
- Sumarni Teti, et.al. (2024). *Aroma yang Menyentuh Hati: Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Parfum Fres & Natural*. Jurnal ATRABIS vol.10 no.2.
- Sundari, L., Istan, M., & Ilhamiwati, M. (2025). *Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Produk Natura World* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup).
- Suparyanto & Rosyad dalam Satriadi, M.R., et al. (2021). *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*.

- Sutiawan, R. & Hamdarida, L. (2023). *Madrasah Menghadapi Era Society 5.0*. Guepedia.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, citra perusahaan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150-163.
- T., Junaidi, J., & Handayani, R. (2022). Kepercayaan Merek Dan Ekuitas Merek Pada Pengaruh Aktivitas Pemasaran Sosial Media Terhadap Loyalitas Merek Rumah Sakit. *Proceeding Iain Batusangkar*, 1(1), 218-224.
- Terry, G.R. (1982). *Principles of Management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin. (Dalam Krisnandi et al., 2019)
- Totoh, A. (2021) *Kompetensi SDM 4.0*, *Kumparan.com*. Available at: <https://kumparan.com/asep-totoh/kompetensi-sdm-4-0-1xAE2U2FIq3>
- Usniatuti, R., Imron, A., Sri, Y., Pengaruh, E., Gula, P., Vii, P., Ekonomi, T., Kesejahteraan, D., Binaan, P., Sukamaju, D., Bunga, K., Kabupaten, M., & Ekwandari, Y. S. (2013). Lampung Utara Pada Tahun. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/jipRuth>,
- Utami N.F. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Kosmetik Emma*. Repository STIE YKPN Yogyakarta.
- Wibowo, A. S., Qodri, A. F., & Ridha, A. R. (2025). JENIS-JENIS SKALA SIKAP: PENGUKURAN OPINI DAN PERSEPSI. *JIPDAS (Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar)*, 3(3), 61-65.
- Wicaksono, S.A. & Azizah, A.N. (2022). *Hubungan Usia terhadap Kejadian Post Anesthetic Shivering pada Pasien dengan Spinal Anestesi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Program Studi Keperawatan Anestesiologi, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Widiana, M.E. (2020). *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Surabaya: CV Pena Persada.
- Widiana, M.E. (2020). *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Surabaya: CV Pena Persada.
- Wijayanti, E., & Murtadlo, K. (2025). Pengaruh Green Marketing dan Persepsi Kualitas terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada

- Brand Fashion Lokal Yang Berkelanjutan Cottonink Surabaya. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 3992-4004.
- Wijoyo, H. (2021). *Membangun SDM Tangguh di Tengah Gelombang*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Windiastruti, F. A. U. Z. I. A. (2024). PENGARUH CITRA MEREK, STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Konsumen Kalih Coffee Tea and Spaces Purwokerto). *Universitas Islam Negeri Prof. KH Saifuddin Zuhri*.
- Yulita, R. (2021) *Kompetensi Penting yang Harus Dimiliki Karyawan selama Work From Home*, *Talents.id*. Available at: <https://talents.id/blog/talents/talent-assessment-andselection/kompetensi-penting-yang-harus-dimilikikaryawan-selama-work-from-home>
- Zeithaml, V.A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Zusrony, E., Maulana, P.A., & Kurniawan, D. (2021). *Analysis of E-Commerce Consumer Satisfaction Level with the Technology Acceptance Model (TAM) Approach*. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(4), 133–142.