

DAFTAR PUSTAKA

- Adillah, R., & Nazmah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Customer Pada Objek Wisata Di Pantai Sejarah. *Jurnal Ilmiah MEA* (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi), 8(3), 236–252.
- Aisah, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Biaya, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan. *Universitas Ahmad Dahlan*.
- Annendya, K., Suharno, & Indriastuti, H. (2020). The Effects Of Brand Satsfaction, Luxury Brand Attactment And Brand Loyalty On Customer Advocacy Hijup Store Samarinda Customer. *International Journal Of Social Relevance & Concern*, 8(7).
- Ayang, T., & Sugiat, M. (2022). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Trzy Coffee Bogor. Inobis: *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(1), 46–57.
- Azwar, S. (2009). Reliabilitas Dan Validitas. Yogyakarta: *Pustaka Belajar*.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/Jamane.V1i1.7>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations (Vol. 51, Issue 6). *Psychological Association, Inc*.
- Chelminski, P., & Coulter, R. A. (2011). An Examination Of Consumer Advocacy And Complaining Behavior In The Context Of Service Failure. *Journal Of Services Marketing*, 25(5), 361–370. <https://doi.org/10.1108/08876041111149711>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi Ke-9. http://slims.umn.ac.id/index.php?P=Show_Detail&Id=19545
- Griffin, J. (2005). Customer Loyalty. Jakarta: Erlangga.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180. <https://doi.org/10.30596/Manegggio.V3i2.5290>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, Christian. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>

- Hana, Q. R. (2023). Pengaruh Harga Dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Purwokerto). Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online. *Jurnal, Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 17–35.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: *Unitomo Press*.
- Isa, M. (2020). Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas “Aek Milas Siabu” Kabupaten Mandailing Natal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 111–125. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V3i2.184>
- Javed, N., Khalil, S. H., Ishaque, A., & Khalil, S. M. (2023). Lovemarks And Beyond: Examining The Link Between Lovemarks And Brand Loyalty Through Customer Advocacy In The Automobile Industry. *Plos One*, 18(4 April). <https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0285193>
- Jayasimha, K. R., & Srivastava, H. S. (2017). Consumer Advocacy: Examining The Feeling And Doing Following A Failed Service Encounter. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 34, 201–208. <https://doi.org/10.1016/J.Jretconser.2016.09.016>
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya*, 5(2), 1479–1489. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V5i2.711>
- Lawer, C., & Knox, S. (2006). Customer Advocacy And Brand Development. In *Journal Of Product And Brand Management* (Vol. 15, Issue 2, Pp. 121–129). <https://doi.org/10.1108/10610420610658956>
- Mahmood, M., Niazi, A., Asghar, W., & Hussain, M. (2021). Sustainable Business And Society In Emerging Economies Impact Of Perceived Csr On Brand Equity Through Brand Admiration And Customer Advocacy Behavior: Moderating Role Of Brand Attitude And Customer Loyalty (Vol. 3, Issue 3). www.publishing.globalcsrc.org/Sbsee
- Mayangfa'uni, D. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Warung Kopi Merapi Yogyakarta (Studi Pada Pengunjung Warung Kopi Merapi Yogyakarta). Universitas Ahmad Dahlan.
- Munawaroh, Yuniarti, D., & Nor Hayati, M. (2015). Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Kausal Step (Studi Kasus: Produk Domestik Regional Bruto (Pdrb) Perkapita Di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2011-2013) Mediation Regression Analysis With

Causal Step Method (Case Study:Product Domestik Regional Bruto (Pdrb) Perkapita Di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2011-2013). *Jurnal Eksponensial*, 6(2).

Mustikowati, R. I., & Sarwoko, E. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Konsekuensinya Pada Loyalitas (Studi Pada Obyek Wisata Di Kabupaten Malang). *MODERNISASI*, 7(2), 93–144.

Nurhidayati, & Yuliantari, K. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fish Streat Cabang Tebet. *Widya Cipta*, 11(1).

Puspitasari, R. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pelanggan Toko Sinar Kosmetik Kartasura). Universitas Islam Negeri Raden Mas Said .

Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Indonesia. 5(1), 46–56. <http://Ejournal.Unida.Gontor.Ac.Id/Index.Php/Altijarah>

Robbani, R. I. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Klinik Ibunda). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Rosi, F., & Ekasari, A. (2023). Factors That Affect Brand Loyalty And Customer Advocacy: The Moderating Role Of Greenwashing. *Jurnal Of Social Research*, 1169–1186. <http://Ijsr.Internationaljournallabs.Com/Index.Php/Ijsr>

Salam, M. A., Jahed, M. A., & Palmer, T. (2022). Csr Orientation And Firm Performance In The Middle Eastern And African B2b Markets: The Role Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *Industrial Marketing Management*, 107, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.09.013>

Setiawan, B. E., Valdhavessa, D., Bambang, H., Marina, S., Desa Fitri Ratu Bilqis, L., Agusinta, L., Arif Hernawan, M., & Sidjabat, S. (2021). How To Build Customer Loyalty: Through Customer Experience, Perceived Price, And Customer Satisfaction. *Turkish Journal Of Computer And Mathematics Education*, 12(4), 1546–1554.

Septiyana, B. (2022). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan Kantor Pusat Lembaga Xyz). *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.

Shimul, A. S., & Phau, I. (2018). Consumer Advocacy For Luxury Brands. *Australasian Marketing Journal*, 26(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2018.05.016>

Sudarti, K., & Atika, I. (2012). Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery (Studi Pada Restoran Lombok Ijo Semarang) (Creating Customer

- Satisfaction And Loyalty Through Image And Service Recover). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (Jbe)*, 19(1), 93–109.
- Sugiarto, M. A. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Advokasi Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi: Studi Pada Pelanggan Missfit Studio Gym. *Universitas Atma Jaya Yohyakarta*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Suherlan, H. (2017). Faktor-Faktor Penentu Perilaku Advokasi Wisatawan (Studi Pada Wisatawan Yang Berkunjung Ke Pangandaran, Jawa Barat). *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 12(2), 1–8.
- Tarigan, J., & Hatane, S. E. (2019). The Influnce Of Customer Satisfaction On Financial Perfmonce Through Customer Loyalty And Customer Advocacy: A Case Study Of Indonesia' Local Brand. *Kne Social Sciences*, 270–284. Doi 10.18502/Kss.V3i11.4012
- Wardani, Y. M., & Ridlwan, A. A. (2022). Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Tanjung Abadi. *Jesi (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 12(1), 37. [https://doi.org/10.21927/Jesi.2022.12\(1\).37-52](https://doi.org/10.21927/Jesi.2022.12(1).37-52)
- Wazuriawati, I. H. (2020). Analisis Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Advokasi Pelanggan Dalam Memilih Sekolah (Studi Pada Sma Maitreyawira Batam). 5(1), 62–78.
- Yeh, Y. P. (2013). The Impact Of Customer Advocacy On Customer Perceived Value. *Journal Of Business And Retail Management Research*, 8(1), 91–102.
- Yuliantari, K. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fish Streat Cabang Tebet. *Ii*(1), 69–75.
- Zaid, Z. (2021). Ekuitas Merek Dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi Dan Kualitas Pelayanan. Lamongan: *Academia Publication*.