

**PENGARUH PENERAPAN GREEN PRODUCT, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KLINIK KECANTIKAN NAJMINA
BEAUTYCARE**

SKRIPSI

OLEH

LAILA NOVA SAFITRI

NIM : 08020320045



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2023

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya, Laila Nova Safitri, 08020320045, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah hasil asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 28 Februari 2024



Laila Nova Safitri

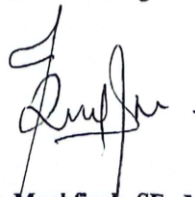
NIM. 08020320045

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 27 Desember 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Rahma Ulfa Maghfiroh, SE., MM.
NIP.19861312201903009

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN GREEN PRODUCT, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KLINIK KECANTIKAN NAJMINA BEAUTYCARE

Oleh:

Laila Nova Safitri

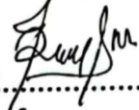
NIM: 08020320045

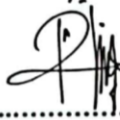
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 03. dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:


1. Rahma Ulfa Maghfiroh, S.E., M.M.
NIP. 19861312201903009
(Penguji I)
2. Riska Agustin, S.Si., M.SM.
NIP. 199308172020122024
(Penguji II)
3. Deasy Tantriana, M.M.
NIP. 198312282011012009
(Penguji III)
4. Siti Kalimah, M.Sy
NIP. 198707272022032001
(Penguji IV)

Tanda Tangan


.....


.....


.....


.....

Surabaya, 03 Januari 2024



Syafiqul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Laila Nova Safitri
NIM : 08020320045
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen
E-mail address : lailanova22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Penerapan Green product, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Klinik Kecantikan Najmina Beautycare

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 Februari 2024

Penulis

Laila Nova Safitri

ABSTRAK

Belakangan sekarang ini banyak masyarakat mulai sadar akan lingkungan setelah terjadi banyaknya kerusakan lingkungan yang sedang berlangsung. Konsumen akan menjadi sangat cerdas tentang keterbatasan, kesehatan dan kehancuran sumber daya alam bumi yang ada di lingkungan sekitar, sehingga mereka mulai mencari produk yang lebih bertanggung jawab terhadap lingkungan sekitar. Penggunaan bahan alami ini seperti yang di maksud yaitu produk yang dihasilkan itu aman dan tidak berbahaya bagi lingkungan, sehingga dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada serta dapat menarik konsumen baru, perusahaan harus menggunakan strategi khusus untuk memenangkan persaingan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *green product*, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan kepuasan pelanggan sebagai *variable intervening*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan klinik kecantikan Najmina Beautycare. Sampel yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah responden sebanyak 116 orang dengan kriteria yang telah ditetapkan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan uji secara langsung bahwa *green product* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil uji mediasi atau secara tidak langsung mendapati hasil bahwa *green product* melalui kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada klinik kecantikan Najmina Beautycare.

Saran bagi perusahaan untuk tetap mempertahankan *green product* untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Perusahaan juga harus mampu menaikkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Saran bagi peneliti selanjutnya untuk Mengeksplorasi lebih jauh mengenai *green product* dan kualitas pelayanan pada perusahaan.

Kata kunci: *Green Product*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Recently, many people have begun to become aware of the environment after the ongoing environmental damage has occurred. Consumers will become very intelligent about the limitations, health and destruction of the earth's natural resources in the surrounding environment, so they will start looking for products that are more responsible for the environment. The use of natural ingredients as intended is that the resulting product is safe and not harmful to the environment, so that it can retain existing consumers and attract new consumers, companies must use special strategies to win the competition.

This research aims to test and analyze the influence of green products and service quality on customer loyalty by using customer satisfaction as an intervening variable. This type of research is quantitative research. The samples in this research were customers of the Najmina Beautycare beauty clinic. Samples were taken using purposive sampling technique. The number of respondents was 116 people with predetermined criteria. Data was collected using a questionnaire.

The research results obtained show direct tests that green products and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has no effect on customer loyalty. From the results of mediation tests or indirectly, it was found that green products through customer satisfaction had a positive and significant influence on customer loyalty, while service quality through customer satisfaction had no effect on customer loyalty at the Najmina Beautycare beauty clinic.

Suggestions for companies to maintain green products to maintain customer satisfaction and customer loyalty. Companies must also be able to improve service quality with the aim of gaining customer satisfaction and customer loyalty. Suggestions for future researchers to explore further about green products and service quality in companies.

Keywords: Green Product, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 Green Product.....	20
2.1.2 Kualitas Pelayanan	22
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	37
2.4.1 Pengaruh Green Product Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	39
2.4.4 Pengaruh Green product Terhadap Loyalitas Pelanggan	40

2.4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.4.6	Pengaruh Green Product Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variable intervening	42
2.4.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variable <i>intervening</i>	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Jenis Penelitian	45
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	45
3.2.1	Waktu	45
3.2.2	Tempat penelitian	45
3.3	Populasi dan Sampel	46
3.4	Variabel Penelitian	47
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.6	Jenis dan Sumber Data	50
3.7	Teknik Pengumpulan Data	51
3.8	Teknik Analisis Data	52
BAB IV		59
HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.3	Evaluasi Model	71
4.4	Pembahasan	86
BAB V		107
PENUTUP		107
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN		116

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Kantor Cabang Najmina Beautycare.....	5
Tabel 2 1 Ringkasan Jurnal Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2 2 Kerangka Konseptual.....	36
Tabel 3 1 Operasional Variabel Penelitian.....	49
Tabel 3 2 Skor Penilaian Kuesioner.....	52
Tabel 4 1 Karakteristik Responden.....	63
Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	65
Tabel 4 4 Karakteristik responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
Tabel 4 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4 6 Penggunaan Produk.....	67
Tabel 4 7 Hasil Analisis Data Responden Green Product.....	68
Tabel 4 8 Hasil Analisis Data Responden Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4 9 Hasil Analisis Data Responden Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 4 10 Hasil Analisis Data Responden Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4 11 Nilai Loading Factor	74
Tabel 4 12 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	76
Tabel 4 13 Nilai Cross Loading	76
Tabel 4 14 Uji Reabilitas.....	78
Tabel 4 15 Nilai R Square.....	79
Tabel 4 16 Nilai Q Square.....	80
Tabel 4 17 Uji hipotesis	81
Tabel 4 18 Uji Mediasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Produk Najmina Beautycare.....	6
Gambar 1 2 Transaksi Najmina Beautycare Periode Januari – September 2023..	13
Gambar 4 1 Analisis Model.....	72
Gambar 4 2 Outer Model	73



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti	116
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	122
Lampiran 4 Hasil Olah Data SmartPls Versi 4.0.9.6	125
Lampiran 5 Dokumentasi.....	129



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Akbar, Lusiah, Djatmiko Noviantoro,. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online.” *Jurnal Ekonomi* 24(2): 213.
- Agarwal, Rajesh, and Sanjay Dhingra. 2023. “Factors Influencing Cloud Service Quality and Their Relationship with Customer Satisfaction and Loyalty.” *Heliyon* 9(4): e15177. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>.
- Agiesta. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi* 5(2): 1653–64.
- Agustine Pariesti. 2022. “Pengaruh Kompetensi Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Inspektorat Kabupaten Katingan.” *Journal Management* 3(1): 35–45.
- Ahadun, A, E P Ariningsih, and M G Prasaja. 2021. “Pengaruh Green Product Quality Dan Green Corporate Image Terhadap Green Customer Loyalty Dimediasigreen Customer” *Volatilitas*: 226–37. <https://elearning.umpwr.ac.id/ejournal2/index.php/volatilitas/article/view/7728>.
- Ahmad, Fahlis, Joyce Lopian, and Agus Supandi Soegoto. 2016. “Analisis Green Prod & Green Market Strategy Thd Keputusan Pembelian Body Shop.” *Jurnal EMBA* 4(1): 33–44.
- Aini, Tika Nur. 2020. “Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Komitmen Sebagai Variable Intervening.” *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)* 1(2): 88–98.
- Alexander, Austin, and Kiem. 2021. “Keputusan Pembelian Belanja Online Dengan Produk Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Belanja Online Lazada).” *Accumulated Journa* 3(1): 1–14.
- Ammerinda, and Tirta. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nadindra Di Bandar Lampung.” : 75.
- Anggraini, Fifin, and Anindhyta Budiarti. 2020. “Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* 8(3): 86–94.
- Apriati. 2021. “Pengaruh Green Product, Brand Image Dan Customer Experience, Terhadap Customer Loyalty Melalu Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tupperwere Dikabupaten Kebumen).” *Jurnal hukum*: 1–4.

- Apriliani, R.Aj.EP. 2019. "Pengaruh Brand Trust, Brand Equity, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal PPKM* 6(2): 112–21.
- Area, Universitas Medan, and Universitas Medan Area. 2023. "Hubungan Konformitas Dengan Perilaku Konsumtif Terhadap Online Shopping."
- Ariyanti, Maya. 2017. "Pengaruh Faktor-Faktor Dalam Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2." *Jurnal Manajemen Indonesia* 14(1): 59.
- Asti, Eka, and Eka Ayuningtyas. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1(01): 1–14.
- Astuti, Mila Dwi, Miguna Astuti, and Dienni Ruhjatini Sholihah. 2021. "Pengaruh 4P Green Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan Bloomka Skincare." *Prosiding SENAPENMAS*: 1311.
- Bali, Asri Yanti. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1(1): 1–14.
- Choiriah, Eka Ni'matul, and Lie Liana. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan." *Madic* (September): 236–44.
- Daffa, Nabella, and Vicky Sanjaya. 2022. "Pengaruh Green Product Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian." *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ)* 3(2): 32–36.
- Dikdoyo. 2022. "Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Wilayah Pedati Jakarta Timur." *Jurnal Sosial dan Humaniora* 7(1): 33–42.
- Erinawati, Fajrini, and Afriapollo Syafarudin. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan." *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* 1(1): 130–46.
- Fajarini, Agustina, and Lista Meria. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC)." *Jurnal Ekonomi* 1(2): 481–91.
- Fasochah, and Harnoto. 2013. "Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* 20(34): 1–14.
- Fitria. 2019. "Pengaruh Green Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen the Body Shop Kota Bandung)." *Workshop and National Seminar* 10(1): 1089–1101.
<https://jurnal.polban.ac.id/proceeding/article/view/1469>.
- Fitriani J, Sumaryono W, and Derriawan. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan

- Perawatan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Klinik Kecantikan Pratama Kota Bekasi.” *Jurnal Medical Profession (MedPro)* 3(3): 246–55.
- Fortuna, Ilmia, Joko Widodo, and Sri Wahyuni. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 14(2): 290–93. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/view/15791>.
- González-Viralta, Darinka et al. 2023. “Positive Effects of Green Practices on the Consumers’ Satisfaction, Loyalty, Word-of-Mouth, and Willingness to Pay.” *Heliyon* 9(10): e20353. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20353>.
- Gultom. 2020. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek.” *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(2): 273–82. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Hafizh, Afwan, Tri Inda, Fadhila Rahma, and Nurul Jannah. 2023. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” (September): 427–40.
- Hanifah, Hanim Nur, Nurul Hidayati, and Rita Mutiarni. 2019. “Pengaruh Produk Ramah Lingkungan/Green Product Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tupperware.” *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara* 2(1): 37–44.
- Hanifati, Fildzah, and Handoyo Djoko Waluyo. 2018. “Pengaruh Harga, Brand Image, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Gracia Skincare Clinic Semarang).” *Diponegoro Journal of Social and Politic* 1(1): 1–7.
- Harcahyo. 2021. “Pengaruh Green Product, Servicescape Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Berbasis Alam.” *Jurnal Ekonomi Manajemen* 4(2): 236.
- Hariono, Robby, and Maria Assumpta Evi Marlina. 2021. “Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Star Motor Carwash.” *Performa* 6(1): 1–10.
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1): 175–82.
- Ikramayosi, Yuke Kurnia, Jemadi, and Bambang Sugeng Dwiyanto. 2022. “Pengaruh Strategi Green Marketing, Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen The Body Shop.” *JEMBA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1(4): 723–34.
- Irmawati, and Sandy. 2022. “Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Green Marketing Dan Corporate Social Responsibility.” : 32–44.

- Irnandha, Aris, and Agung Utama. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)." *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)* 5(6): 660–69.
- Isnawati, Y, Y L Ismail, and A Juanna. 2022. "Analisis Green Product Features Di The Body Shop Citimall Gorontalo." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 5(1): 230–37.
- Jalaludin, Jojo. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten." *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 1(2): 40–48.
- Kukuh Familiar, Ida Maftukhah. 2015. "Management Analysis Journal Pelanggan, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan." *Management Analysis Journal* 4(4): 348–54.
- Kurniawan, Robby, and Mohammad Assadikul Auva. 2022. "Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam." *Jesya* 5(2): 1479–89.
- Kusmayasari, K. 2014. "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Green Product (Survei Pada Konsumen Sariayu Martha Tilaar)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 14(1): 84238.
- Mardiyah, N K. 2022. "Pengaruh Harga, Promosi, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Naavagreen Di Yogyakarta." : 1–144. <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/14390/>.
- Mardjuki, Budi, Theresia Pradiani, and Fathorrahman. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Vio Optical Clinic Harapan." *journal of economics and business UBS* 12(1): 1–23.
- Marida Yulia. 2021. "Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen." *journal of Psychology* 5(1): 109–30. <http://journals.usm.ac.id/index.php/philanthropy>.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. 2023. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2(3): 727–37.
- Megawati, Imelda. 2017. "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Green Cafe Dan Resto Bandung." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 11(1): 13–26.
- Monica, Chintia, and Doni Marlius. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh." *Jurnal Pundi* 7(1): 53.

- Nasional, Seminar, and Call F O R Paper. 2022. "Seminar Nasional & Call for Paper Hubisintek 2022." (2020): 300–308.
- Niken Nanincova. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro." *Agora* 7(2): 1–5.
- Nur, Latief Z, and Prihartini. 2022. "Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan." 3(1): 378–90. <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>.
- Pada, Mediasi, Toko Hananiah, and Tanah Abang. "1 , 2 , 3 , 4."
- Pada, Studi et al. 2018. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku Di Kabupaten Badung)." 7(1): 525–54.
- Purwanto, Yunita, and Wilma Laura Sahetapy. 2022. "Pengaruh Content Marketing Dan Influencer Endorser Terhadap Purchase Intention Pada Brand Skincare Somethinc." *Agora* 10(1): 1&2.
- Putra, Rio. 2021. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2(4): 516–24.
- Putri, Nada Dwi Putri Dwi, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono, and Masduki Asbari. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Journal Of Communication Education* 15(1): 1267–83.
- Rahma. 2022. "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Dalam Menentukan Keputusan Pembelian Pada Kios Buah Bapak Sunjoto Di Situbondo Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Prosiding Nasional 2022* 1(1): 186–94. <https://unars.ac.id/ojs/index.php/prosidingSDGs/article/view/2440>.
- Rahmadiane, G D, E U S Utami, and H Widianti. 2022. "Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan BRI Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis* 13(1): 11–16. <https://ejournal.upi.edu/index.php/mdb/article/view/40227/18880>.
- Rohana, Tulus. 2020. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen* 8(1): 28–32. <https://www.journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman/article/view/55>.
- Sambodo Rio Sasongko. 2021. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3(1): 104–14.
- Saputri, Rini Sugiarsih Duki. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang Rini Sugiarsih Duki Saputri."

CoverAge: Journal of Strategic Communication 10(1): 46–53.

- Septiana, Nadia Mauliditta, Dwi Wahyu Artiningsih, and Hairudinor Hairudinor. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera).” *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 10(2): 24.
- Setyanti, E P. 2023. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Kartasura.” http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/108224%0Ahttps://eprints.ums.ac.id/108224/7/NASKAH_PUBLIKASI.pdf.
- Setyowati, Erni. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi.” *Jurnal Manajemen Daya Saing* 18(2): 102–12.
- Sirhan, Fikri. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3(1): 120–34. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>.
- Sofyan, Ivan, and Lili Karmela Fitriani. 2023. “Pengaruh Strategi Green Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Mcdonald’s.” *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan* 4(2): 285–300.
- Sugiharto, Sugiono, and Raynaldo Alexander Wijaya. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya.” *Jurnal Strategi Pemasaran* 7(1): 11. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10194>.
- Sugiyono, D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*.
- Sukmanawati, Sukmanawati, and Sri Purwati. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab.” *Jurnal Manajemen Almatama* 1(1): 61–84.
- Sularwan, and Djoko Santoso. 2020. “3 (2) (2020) 133-146.” 13(2): 133–46. <http://journals.usm.ac.id/index.php/jreb>.
- Sununindyo Kumoro. 2018. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain Customer Value.” *Jurnal Teknologi Industri* 2(1): 1–88.
- Udayana, Ida Bagus Nyoman, Agus Dwi Cahya, and Fransizka Ayu Kristiani. 2022. “Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* 5(1): 173–79.

- Usada, Untung, and Arie Widya Murni. 2019. "Pengaruh Green Product Dan Green Marketing." (*SNasTekS*) 18 September 2019 11(September): 431–38. <https://journal.unusida.ac.id/index.php/snts/article/view/113%0Ahttps://journal.unusida.ac.id/index.php/snts/article/download/113/98>.
- Wilson, Nicholas. 2022. "Price Satisfaction Vs Product Quality: Which Factor Has a More Significant Effect on Customer Loyalty Toward Green Products?" *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 17(1): 1.
- Winata. 2022. "Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo." *Jurnal Ekonomi & Bisnis Islam* 3(5): 810–22.
- Wirawan. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee Di Kabupaten Bone." *Jurnal Organisasi Dan Manajemen* 10(1): 15–26. <https://doi.org/10.31227/osf.io/p8e5z>.
- Yingfei. 2022. "Green Logistics Performance and Infrastructure on Service Trade and Environment-Measuring Firm's Performance and Service Quality." *Journal of King Saud University - Science* 34(1): 101683. <https://doi.org/10.1016/j.jksus.2021.101683>.
- Yuwanti, Destiyana, Erna Sofriana Imaningsih, Wahyu Wibowo, and Imam Yuwono. 2023. "Green Product Quality, Green Brand Image, E-Wom Terhadap Green Customer Loyalty Trust Strategi Marketing." *Jurnal Impresi Indonesia* 2(9): 871–83.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A