

DAFTAR PUSTAKA

- Andrian, C. I. W. P., Jumawan, M. F., & Nursal, M. F. (2022). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Rena Cipta Mandiri.
- Assauri, S. (2020). *Manajemen pemasaran* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Chaniago, H. (2021). *Manajemen ritel & implementasinya*. Bandung: Edukasi Riset Digital.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan konsep E-Servqual (Studi kasus pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i3.1915>
- Delanoy, N., & Kasztelnik, K. (2020). Business open big data analytics to support innovative leadership and management decision in Canada. *Business Ethics and Leadership*, 4(2), 56–74.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haria, T. T., & Mulyandi, M. R. (2019). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction pada pengguna aplikasi mobile. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 135–140.
- Hidayaty, N., Ginting, G., & Kurniawati. (2022). Pengaruh relationship quality, brand experience dan desain produk terhadap keputusan pembelian produk peralatan rumah tangga. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(1). <https://doi.org/10.31932/jpe.v7i1.1515>
- Irawan, H. (2021). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Leong, S. M. (2021). *Marketing management: An Asian perspective* (6th ed., Beijing: Renmin University Press)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2*, Jakarta: Erlangga elibrary.nusamandiri.ac.idPerpustakaan Universitas Ivet.
- Malhotra, N. K. (2019). *Marketing research: An applied orientation*.

- Nurzavira, G. P., & Iriani, S. S. (2020). Terhadap loyalitas pelanggan Indihome. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi (JIMAT)*, 13(2), 692–704.
- Pada, K., Pt, K., Multi, L., & Jakarta, L. (2021). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(55), 64–73.
- Pritandhari, M. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (Studi pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). [Skripsi tidak dipublikasikan].
- Pambudi, E. R., Mustikasari, M., Nurhayati, S., & Sihombing, S. (2022). Strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan pelayanan jasa pada PT AeroJasa Kargo tahun 2021. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 7(3), 199–206.
- Saswiana, S., Hasmin, E., & Bustam. (2020). Pengaruh e-commerce terhadap perilaku konsumen dan keputusan pembelian produk online shop (Studi kasus mahasiswa Stiem Bongaya Makassar). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 60–69.
<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2453>
- Safrawali, S., & Siregar, B. (2022). Penerapan administrasi bisnis dan administrasi perkantoran modern di Kota Medan. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 2(2), 364–375.
- Sihombing, S., Nirmala, A., Benned, M., Tasran, C., & Budiman, C. (2022). Penerapan protokol kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Ilmiah Kedingrintaraan*, 19(1), 28–44
- Sanaky, M. A. (2021). *Metodologi penelitian pendidikan*. Yogyakarta: Kaukaba Dipantara.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung:
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, citra perusahaan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Indihome (Studi kasus pada PT Telkom Kota Semarang). *ECONBANK*:

Journal of Economics and Banking, 3(2), 150–163.
<https://doi.org/10.35829/econbank.v3i2.202>

Tjiptono, F. (2019). Perilaku konsumen: Definisi, domain, determinan. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*, 103.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*.

Wahyuningsih, H. D. (2023). Analisis service quality terhadap loyalitas pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Pratama Medistra Kraggean Ngeblak Tawangmangu. *Jurnal Aktual*, 8(1).

Kusnawan, A., Andy, E., Hernawan, T. S., & Silaswara, D. (2020). The effect of digital payment to millennial consumer purchase decision. *TEST Engineering & Management Magazine*, 82(25), 5116–5129.

Wahyuni, S. (2021). *Statistika untuk ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yuliantini, Y., Sihombing, S., YoanytaOctora, T., Saribanon, E., & Thamrin, A. R. M. (2022). Services quality of ship agency and services interpersonal communication in shipping companies. *Devotion Journal of Community Service*, 3(8), 699–706. <https://doi.org/10.36418/dev.v3i08.171>