

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Fitria Ika. 2020. Pengaruh Persepsi Nilai Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Alfamart Di Kota Mataram. *Open Journal System Vol. 14 No. 9. Hal. 3151-3160*
- Ahmad, Tanzah. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Bahrudin, Muhammad dan Siti Zuhro. 2015. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. STIE PGRI Dewantara Jombang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol. 3. No. 1.
- Basuki, Amelia Kustiadi. 2017. Pengaruh Personal Selling dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Hotel Grand Asia Jakarta. *Jurnal Online Internasional & Nasional*. Vol. 5 No. 2.
- Burhanuddin. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan Berbelanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen dan Niat Pembelian Ulang Zalora Indonesia (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). Vol. 1 No. 1. *Jurnal Manajemen*
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit: Erlangga, Jakarta Pertama, Andy, Yogyakarta.
- Haryono, Novan, Rooney Octavia. 2014. *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. INDEPT, Vol. 4. No. 1.
- Ibrahim, Malik dan Siti Marijam Thawil. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. Vol. 4. No. 1.
- Imansyah dan Haris Irawan. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung," *JIEB : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 4, no. 3: 3,19–29, <http://ejurnal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>.
- Jasfar dan Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler dan Keller, 2012, *Jakarta Pemasaran Perspektif Asia*, Buku dua, Edisi Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip Gary Amstrong, 2013. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9 Jilid 1 dan 2. Jakarta. Indonesia: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Lenzun, J. J., J. D. D. Massie, dan D. Adare. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Jurnal EMBA 2 (3): 1244. Jakarta: Erlangga.
- Masrukhin. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus: Mibarda Publishing dan Media Ilmu Press.
- _____. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus: Media Ilmu Press.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Kebijakan*. Kudus: Media Ilmu Press.
- Meidita, Suprpto, dan Rokhmawati. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce. *Jurnal ekonomi*
- Mey Sinta Etika Dewi, Andhatu Achsa. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen: Studi Pada Online Shop Shopee. *Jurnal ekonomi bisnis*. Vol.20. Hal.80-87.
- Meidita, Suprpto, dan Rokhmawati. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce. *Jurnal ekonomi bisnis*. Vol.20. Hal.80-87.
- Muslim, B iandri. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap kepuasan serta Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada toko online BELLSHOP). *Jurnal Et oyreneur*. Vol. 2 No. 1 . Hal. 45-49.
- Moha, S. dan S. Loindong. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado*. Jurnal EMBA 4 (1): 583.
- Philip, Kotler dan Amstrong Gery. 2014. *Principles of Marketing*. 12th Edition, Jilid I Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

- Prandita, L. dan S. S. Iriani. 2013. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store. *Jurnal Ilmu Manajemen 1 (2): 586.*
- Putra, Eko.2010.Pengaruh Promosi Melalui Sosial Media dan Review Produk Pada Marketplace Shopee Terhadap Keputusan Pembelian(Studi pada Mahasiswa STIE Pasaman).*e-Jurnal Apresiasi Ekonomi.Volume 8. Nomor 3.*
- Rofiah,Dwi Wahyuni Chusnul.2017. “Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang,”Eksis: *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 12. no. 1 \: 69–82.
- Setiawan,Heri Maria, Magdalena Minarsih, dan Azis Fathoni.2016. Pengaruh Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervrning (Studi Kasus pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*. Volume 2. No.2.
- Sitoyo, Sandu dan M. Ali Sodik.2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2011.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____.2016. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Yuliardi,Ricki dan Zuli Nuraeni.2017.*Statistika Penelitian*. Edisi 1.Innosain. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011 . *Service, Quality. den Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Universitas Muria Kudus, 2021, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*, UMK, Kudus.