

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Aaker, A. D. (2014). Manajemen Ekuitas Merek. Alih bahasa oleh Aris Ananda. Jakarta: Mitra Utama.
- Amin, Amelia Rezky Septiani., dan Muhammad Adil. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, Vol. 7, Nomor 1.
- APJII. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020, 1–146.
- Arianto, Nurmin., dan Fiki Kurniawan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol 4 No 2.
- Arianty, Nel., dan Ari Andira. (2021). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Volume 4, Nomor 1.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : RinekaCipta.
- Bahri, S. 2016. *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Andi. CNN Indonesia. (2020).
- Darmawan, Deni. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Rosda.
- Desiyanti, Ni Luh., I Nengah Sudja., dan Luh Kadek Budi Martini. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *International Journal of Contemporary Research and Review*, Vol 9, Issue 3.
- Digitalent Kominfo. (2021, Mei). [digitalent.kominfo.go.id](http://digitalent.kominfo.go.id). Retrieved from DigitalTalent Scholarship.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch Dan Davis. (2013). *Quality Management, Fourth Edition*. Englewood Cliff: Prentice Hall International Inc.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2015). *Marketing*. Yogyakarta. Medpress.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kominfo.go.id. (2020, November 11). Hasil Survei Indeks Literasi Digital Nasional 2020, Akses Internet Makin Terjangkau. Kementerian Komunikasi dan Informatika. Jakarta, Indonesia.
- Kotler, Phillip And Gary Amstrong. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, Duwi Putri., Nurhidayah., dan Ita Athia. (2022). Pengaruh Relationship Marketing, Customer Value, Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty (Studi pada PT. Gadai Terang Abadi Mulia Unit Bangkalan). e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma. Vol 11 No 4.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori, dan Praktek (Edisi Pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafiah, Kuwat Lailatun., dan M. Trihudyatmanto. (2021). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Brand Image Dan Experiential Marketing. Ekobis: Jurnal Ilmu Manajemendan Akuntansi, Vol 9 No 1.
- Nasib, Syaifullah, dan Zulia Rifda Daulay. (2021). Memaksimalkan Brand Loyalty, Brand Trust dan Brand Image Melalui Satisfaction. Ekuivalensi: Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol.7 No.1.
- Prakoso, Tommy Yon., dan Retno Hidayat. (2022). Analisis Pengaruh Service quality Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Smartphone Samsung Di Semarang). DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 11, Nomor 1.
- Peter, J., dan Olson, J. C. (2013). *Olson. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rusmahafi, Fikri Aulawi., dan Ririn Wulandari. (2020). The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 2020, Vol 10, Issue4.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sander, Fedri alex., dan Dedi Wahyudi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Prime Plazal Kualanamu, Deli Serdang. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, Vol 3 No 2.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tandijaya, Trixie Nova Bella. (2018). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan Perceived Value Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pendidikan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 12, No. 2.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy . (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa, Karakteristik Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Welsa, Henny., Putri Dwi Cahyani, dan Riyana. (2022). Pengaruh experiential marketing dan brand image terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol 24, Issue 2.
- Wijaya, Tony. (2018), *Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta: PT. Indeks.
- Yani, Masriati Indah., dan Sugiyanto. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *Sinomika Journal*, Volume 1 No.3.
- Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus. 2021: *Pedoman Penulisan Skripsi*.