

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., M. Jannah, U. Aiman, S. Hasda, Z. Fadilla, Taqwin, Masita, K. N. Ardiawan dan M. E. Sari. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ahmudin dan D. W. P. Ranto. 2023. Pengaruh Harga, Word of Mouth dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Yogyakarta. *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*. Vol. 7, No. 1, h. 158–168.
- Apriliani, D., N. Baqiyyatus S, R. Febila dan V. F. Sanjaya. 2020. Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*. Vol. 1, No. 1, h. 20–30.
- Armanda, T. dan A. D. Putra. 2020. Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Untuk Usaha Penjualan Helm. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*. Vol. 1, No. 1, h. 17–24.
- Azhar, M., H. Tri Sutiono dan Wisnalmawati. 2021. The Effect of Digital Marketing and Electronic Word of Mouth on Purchase Decisions and Customer Satisfaction. *Semnasif*. Vol. 1, No. 1, h. 289–305.
- Bahri, S. dan F. Zamzam. 2014. *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Darmansah, A. dan S. Y. Yosepha. 2020. Pengaruh Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Online pada Aplikasi Shopee di Wilayah Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurya*. Vol. 1, No. 1, h. 15–30.
- Fadhlurrahman, R. M. dan Sunaryo. 2022. Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Brand Image Dan Trust. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Vol. 1, No. 1, h. 122–131.
- Farisi, S. dan Q. R. Siregar. 2020. Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. Vol. 3, No. 1, h. 148–159.

- Fatihudin, D. dan A. Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa : Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Undip.
- Hair, J. F., C. M. Ringle, G. T. M. Hult dan M. Sarstedt. 2022. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. New York City: SAGE Publications, inc.
- Hanny, H. dan K. Krisyana. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kafe di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*. Vol. 5, No. 1, h. 1115–1129.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Itasari, A. A., N. H. Hastuti dan A. Supriyadi. 2020. Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 5, No. 2, h. 52–59.
- Jacobs, F. R. dan R. B. Chase. 2023. *Operations and Supply Chain Management: The Core*. 6th ed. New York City: McGraw Hill LLC.
- Juhria, A., N. Meinitasari, F. Iqbal Fauzi, A. Yusuf dan F. Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa. 2021. Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen*. Vol. 13, No. 1, h. 55–62.
- Junaidi. 2021. *Aplikasi AMOS dan Structural Equation Modeling (SEM)*. Makassar: UPT Unhas Press.
- Kanyama, J., W. Nurittamont dan S. Siripipatthanakul. 2022. Hotel Service Quality and Its Effect on Customer Loyalty : The Case of Ubon Ratchathani, Thailand during COVID-19 Pandemic. *Journal of Management in Business, Healthcare, and Education (JMBHE)*. Vol. 1, No. 2, h. 1–20.
- Khan, R. U., Y. Salamzadeh, Q. Iqbal dan S. Yang. 2022. The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*.

Vol. 21, No. 1, h. 1–26.

Kotler, P., K. L. Keller dan A. Chernev. 2022. *Marketing Management*. 16 ed. London: Pearson Education.

Kurniawan, G. 2020. *Perilaku Konsumen dalam Membeli Produk beras Organik melalui E-Commerce*. Surabaya: Mitra Abisatya.

Lay, A. G. M. dan Y. A. Marvianta. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Electronic Word of Mouth (E-Wom), Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Bangun Manajemen*. Vol. 1, No. 2, h. 90–99.

Lengkey, G., S. L. Mandey dan D. Soepono. 2022. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*. Vol. 4, No. 5, h. 62–71.

Lestari, N. E. P. 2020. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Waroeng Steak And Shake Cabang Magonda. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. Vol. 18, No. 2, h. 107–115.

Liu, H., A. Shaalan dan C. Jayawardhena. 2022. The Impact of Electronic Word-of-Mouth (eWOM) on Consumer Behaviours. *The SAGE Handbook of Digital Marketing*. Vol. 1, No. 1, h. 136–158.

Mahaputra, D. G. K. dan P. Y. Setiawan. 2019. Peran Sikap Memediasi Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Keputusan Berkunjung. *E-Jurnal Manajemen*. Vol. 8, No. 12, h. 7326–7348.

Maharani, A. A. S., I. P. A. Swastika dan N. L. P. N. S. P. Astawa. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*. Vol. 12, No. 1, h. 86–94.

Manyanga, W., C. Makanyeza dan Z. Muranda. 2022. The effect of customer experience, customer satisfaction and word of mouth intention on customer loyalty: The moderating role of consumer demographics. *Cogent Business and Management*. Vol. 9, No. 1, h. 1–20.

- Marwanah, S. dan M. S. Shihab. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 4, No. 7, h. 2804–2822.
- Masruroh, S. 2021. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 1, No. 1, h. 43–54.
- Nastiti, A. dan S. R. T. Astuti. 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management*. Vol. 8, No. 1, h. 126–136.
- Othman, B. A., A. Harun, W. N. Rashid, S. Nazeer, A. W. M. Kassim dan K. G. Kadhim. 2019. The influences of service marketing mix on customer loyalty towards umrah travel agents: Evidence from Malaysia. *Management Science Letters*. Vol. 9, No. 6, h. 865–876.
- Pedoman Penyusunan Skripsi. 2021. Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.
- Prihatma, G. T., M. R. Masitoh dan D. A. S. Saputra. 2020. Pengaruh Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Saluyu Motor Cabang Kecamatan Bojong Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ekonomi Vokasi*. Vol. 4, No. 1, h. 38–54.
- Puspaningrum, A. 2017. *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket*. Malang: MNC Publishing.
- Putra, R. 2021. Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Vol. 2, No. 4, h. 516–524.
- Rafiah, K. K. 2019. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*. Vol. 5, No. 1, h. 46–56.
- Ramadhana, C. L., A. Niaga, P. N. Malang dan K. Pelayanan. 2021. Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

Pelanggan (Survey pada Makeup Artist by Kawakibud). Vol. 7, No. 2, h. 277–280.

Riyanto, S. dan A. A. Hatmawan. 2020. *Deepublish*.

Samara, A. dan M. Susanti. 2023. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi DompetDigital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jura: Jurnal Riset Akuntansi*. Vol. 1, No. 2, h. 249–260.

Sueni, I. dan P. H. Loebis. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan J&T Express Blangkejeren. Vol. 4, No. 2, h. 330–345.

Sumadi, M. Tho'in, T. F. Efendi dan D. Permatasari. 2021. Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah , Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Naughti Hijab Store). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 7, No. 02, h. 1117–1127.

Supertini, N. P. S., N. L. W. S. Telagawati dan N. N. Yulianthini. 2020. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 2, No. 1, h. 61–73.

Suwarni, E., M. Astuti Handayani, Y. Fernando, F. Eko Saputra, F. Fitri dan A. Candra. 2022. Penerapan Sistem Pemasaran berbasis E-Commerce pada Produk Batik Tulis di Desa Balairejo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*. Vol. 2, No. 2, h. 187–192.

Tampanguma, I. K., J. A. F. Kalangi, O. Walangitan, P. Studi, I. Administrasi, F. Ilmu, S. Dan, P. Universitas dan S. Ratulangi. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Vol. 3, No. 1.

Tjiptono, F. dan A. Diana. 2022. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.

Uffandi, E. 2023. Model Inovasi Produk Dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas

- Pelanggan. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*. Vol. 5, No. 1, h. 62–69.
- Veryani, F. dan S. Andarini. 2022. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 12, No. 2, h. 125–131.
- Vicramaditya, P. B. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Informasi dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Ojek Online. *Journal of Business and Banking*. Vol. 10, No. 2, h. 325–341.
- Widyawati, S. dan R. Puspitaningtyas Faeni. 2021. Pengaruh Marketing Online, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1, h. 15–19.
- Wijaya, F. dan S. Sujana. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*. Vol. 1, No. 1, h. 9–18.
- Yam, J. H. dan R. Taufik. 2021. Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 3, No. 2, h. 96–102.
- Zephaniah, C. O., I. E. Ogba dan E. E. Izogo. 2020. Examining the effect of customers' perception of bank marketing communication on customer loyalty. *Scientific African*. Vol. 8, h. 2–8.