

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdillah, W & Jogiyanto. (2019). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2018). *Perilaku Konsumen, Edisi 7. Alih Bahasa: Zoelkifli*. Jakarta: Indeks.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga (Vol. 3)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku ajar: Manajemen pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2019) *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.

### Penelitian Terdahulu

- Agistia, I. M. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 1, 2019: 7219 – 7252.
- Anggita, E. (2022). *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Laundry (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Corner Laundry Kota Medan)*. Skripsi S1 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

- Bali, A. Y. (2022). *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap Loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening*. Jurnal *e-Proceeding Science* :Vol.1, No.1, Mei 2022.
- Iriantini, D. B. (2022). *Menciptakan Loyalitas pelanggan melalui kepuasan e-commerce shopee*. Jurnal *e-Proceeding Science* :vol. 10, No.2, Tahun 2022.
- Marpaung, T. M. (2018). *Pengetahuan Pengusaha Laundry Tentang Pemeliharaan Tekstil*. Skripsi S1 Universitas Negeri Jakarta.
- Mirza, M. & Ali, H. (2020). *Strategi E-Commerce Shoppe: Dalam Konteks Bisnis Etik*. Jurnal Manajemen, Vol 10, No 2 (2020): 99 – 104.
- Nurzhavira, G. P. & Iriani, S. S. (2022). *Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome*. *e-Proceeding Science* :vol.13. No.2. Tahun 2022.
- Ridho, M.R. (2019). *Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Laundry Di Jalan Sultan Muhammad Mansyur Palembang Ditinjau Dalam Hukum Ekonomi Syariah*. Undergraduate Thesis Thesis, Uin Raden Fatah Palembang.
- Sari, M., Prayogi, M. A., Jufrizen, J., & Nasution, M. I. (2020). *Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab-Car di Kota Medan)*. Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan, 14(2), 218–238.
- Taufiqurrahman. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan/Pengguna Jasa Ekspedisi SiCepat)*. Skripsi S1 Universitas Muhammadiyah Malang.
- Wulan, R. S. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Po. Safari Eka Kapti (Studi Kasus Pada Safari Eka Kapti Dengan Rute Solo-Semarang)*. Skripsi S1 UNIMAR.

## Website

[www.satismeter.com](http://www.satismeter.com) diakses 28 Januari 2023