

DAFTAR PUSTAKA

- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo.
- Cahyani, N., Hardiyanti, S., & Nurzahputra, A. (2017). Penerapan Metode Net Present Value (NPV) pada Decision Support. 271-272.
- Fadli, M. D. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Shopee. *Telkom University*, 67.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harmayani. (2020). *E-Commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Heryana, A. (2020). Bahan Belajar Mata Kuliah: Metodologi Penelitian Kuantitatif. In A. Heryana, *Hipotesis Penelitian* (p. 15). Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Riset Manajemen dan Bisnis*, 177.
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 23.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Kurniasih, D. (2021). Kepuasan Konsumen: Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek. Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Lumongga, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-Food di Gojek Online Pada Mahasiswa/I Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Universitas Sumatera Utara*, 32.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*.

- Rahayu, S. (2019). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang: CV Anugrah Jaya.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 121.
- Rahmawati, D., & Talkah, A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas. *REVITALISASI Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar: Sah Media.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 106.
- Siswoyo, H. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen, AMOS, LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: CV Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 33.
- Suyudu, T. (2020, September 2). *ItWorks*. Retrieved from ItWorks: <https://www.itworks.id/32072/ini-deretan-layanan-dan-inovasi-shopee-untuk-maksimalkan-pengalaman-belanja.html>
- Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 34.
- Zakaria, D. G., & Suwitho. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 3.