

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang*, 3(2), 108. <https://doi.org/10.32493/dr.b.v3i2.6299>
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p19>
- Emik Iriyanti, N. Q., & Suharto, A. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 1–15.
- Ginantra, K. G. (2018). Effects of Promotion, Product Quality, Brand Image and Price on Customer Satisfaction and Brand Switching Decision (A Case Study on XI Cellular Card Users in Denpasar City, Bali, Indonesia). *International Journal of Management and Economics Invention*, 3(12), 1514–1523. <https://doi.org/10.18535/ijmei/v3i12.03>
- Gunarto.M. 2018. Analisis Statistika dengan Model Persamaan Struktural (SEM): Teoritis & Praktis. Bandung Alfabeta
- Gunarto.M. 2013. Membangun Model Persamaan Struktural (SEM) dengan Program Lisrel. Palembang. Tunas Gemilang Press
- Hayati, Y. H., & Sekartaji, G. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 49–56. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v1i1.455> Iii, B. A. B., & Penelitian, A. J. (n.d.).
- Sugiyono, Metode penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta, 2008),
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2014. Manajemen Pemasaran. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. Marketing Management 15th Edition. 15e ed. United State of America: Pearson Education Limited.

- Kotler dan Amstrong. 2015. Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition. Pearson Ed. England.
- Kotler dan keller. 2014. Manajemen Pemasaran. 13 jilid 1. jakarta: Erlangga. kotler, philip dan kotler. 2012. Manajemen Pemasaran. 13th ed. jakarta: erlangga.
- Lintas media danawa. (2020). Customer Loyalty. Lintasmediadanawa.Com. <https://lintasmediadanawa.com/berita/customer/>
- Nuseir, M. T., & Madanat, H. (2015). 4Ps: A Strategy to Secure Customers' Loyalty via Customer Satisfaction. *International Journal of Marketing Studies*, 7(4). <https://doi.org/10.5539/ijms.v7n4p78>
- Ogi, I., Kawet, L., & Anggia, T. (2015). Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 1041–1050. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i2.9283>
- Oktavia, N., Sume, S. A., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(4), 503. <https://doi.org/10.32832/manager.v3i4.3923>
- Pemasaran, M. (n.d.). Manajemen pemasaran.
- Puspitasari, S. W., & Astuti, S. R. T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction (Studi Pada Konsumen MyRepublic Di .... *Diponegoro Journal of ...*, 8, 165–17 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/25954>
- Siddiqi, K. O. (2011). Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 12–36. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n3p12>
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Bisnis Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. jakarta: alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. edited by andi. yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Y. S. (2020). APJII: 196,7 Juta Warga Indonesia Sudah Melek Internet Artikel ini telah tayang di Bisnis.com dengan judul “APJII: 196,7 Juta Warga Indonesia Sudah Melek Internet”,
- Yulianto, W. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Aleea Shopid Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 168–172 <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/jbe/article/view/244>
- Abdul Gofur. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):37–44.
- Agustian, Ilham, Harius Eko Saputra, and Antonio Imanda. 2019. “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu.” *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 6(1):42–60. doi: 10.37676/profesional.v6i1.837.
- Andriyani, Meli, and Riski Ardianto. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank.” *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1(02):133–40. doi: 10.37366/ekomabis.v1i02.73.
- Aprileny, Imelda, Windha Trisetya Wati, and Jayanti Apri Emarawati. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta.” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 17(02):39–47. doi: 10.36406/jam.v17i02.330.
- Armanto, Rully, and Muji Gunarto. 2021. “Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telepon Seluler Dengan Citra Perusahaan Dan Ekuitas Merek Sebagai Variabel Eksogen.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi* 1(3):41–52. doi: 10.47747/jbme.v1i3.184.
- Asaff, Rafiqah, Suryati Suryati, and Rika Rahmayani. 2019. “Pengaruh Financial Attitude Dan Financial Knowledge Terhadap Financial Management Behavior.” *JEMMA | Journal of Economic, Management and Accounting* 2(2):9. doi: 10.35914/jemma.v2i2.243.
- Atawirudi, R., M. A. Firdaus, and Rachmatullaily. 2020. “Pengaruh Pelatihan Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.”
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani. 2022. “Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3(1):211–24. doi: 10.38035/jmpis.v3i1.867.
- Fadliani, Iin, and Ika Purnamasari. 2021. “PERAMALAN DENGAN METODE SARIMA PADA DATA INFLASI DAN IDENTIFIKASI TIPE OUTLIER ( Studi Kasus : Data Inflasi Indonesia Tahun 2008-2014 ).” 9(2).
- Fitriyani, Rahma, and Dedy Syamsuar. 2022. “Integrasi TAM Dan IDT Untuk Mengetahui Persepsi Penerimaan Video Conference Dalam Proses Pembelajaran.” *Jurnal Tekno Kompak* 16(1):69. doi: 10.33365/jtk.v16i1.1353.

- Franziska, Nicole, M. Christian, and Nicole Franziska Richter. 2020. "Guidelines for the Combined Use of PLS-SEM and NCA When Predictors of Outcomes Are Necessary : Guidelines for the Combined Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling ( PLS-SEM ) and Necessary Condition Analysis ( NCA )." doi: 10.1108/IMDS-11-2019-0638.
- Ginanjari, Eggi G. Bambang Darmawan., Sriyono. 2019. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Partisipasi Belajar Peserta Didik Smk." *Journal of Mechanical Engineering Education* 6(2):206–19.
- Herlambang, Alfian Sulisty, and Edi Komara. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan)." *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)* 7(2):56. doi: 10.35384/jemp.v7i2.255.
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):175–82. doi: 10.36226/jrmb.v4i1.251.
- Mardiana, N., and A. Faqih. 2019. "Model Sem-Pls Terbaik Untuk Evaluasi Pembelajaran Matematika Diskrit Dengan Lms Best Sem-Pls Mode."
- Marliana, Reny Rian. 2019. "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0." *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi* 16(2):174. doi: 10.20956/jmsk.v16i2.7851.
- Muktiana, Adhi Latief, and Yusmedi Nurfaizal. 2022. "Animasi 3D Arsitektural Mix Dengan Motion Grafik Sebagai Media Promosi Perumahan Bhumi Nirwana." *Technomedia Journal* 7(1):40–52. doi: 10.33050/tmj.v7i1.1800.
- Permana, Yudistira Sira. 2022. "Integrasi UTAUT Dan SCT Untuk Studi Empirik Penerimaan Teknologi CISEA." *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)* 9(2):1645–54. doi: 10.35957/jatisi.v9i2.2028.
- Permana, Yudistira Sira, Dedy Syamsuar, Program Studi, Teknik Informatika, Politeknik Sekayu, Program Studi, Magister Teknik, and Universitas Bina Darma. 2022. "Integrasi UTAUT Dan SCT Untuk Studi Empirik Penerimaan Teknologi." 9(2):1645–54.
- Permata Sari, Desi. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Harga Kompetitif, Lokasi (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2(4):524–33. doi: 10.31933/jimt.v2i4.463.
- Pristi, Eka Destriyanto, and Fery Setiawan. 2019. "Analisis Faktor Pendapatan Dan Religiusitas Dalam Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Profesi." *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi* 17(1):32–43. doi: 10.31603/bisnisekonomi.v17i1.2740.
- Purwanto, Agus, Masduki Asbari, and Priyono Budi Santoso. 2019. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen Dan Budaya Kerja Sistem Manajemen Integrasi ISO 9001, ISO 14000 Dan ISO 45001 Pada Industri Otomotif." *Jurnal Produktivitas* 6(2):158–66.
- Purwanto, Agus, and Yuli Sudargini. 2023. "Partial Least Squares Structural

- Squation Modeling ( PLS-SEM ) Analysis for Social and Management Research: A Literature Review Journal of Industrial Engineering & Management Research.” 2(4):114–23.
- Putra, Mitha Permata Ilmawati Ruswendi, and Putu Nina. 2021. “Pengaruh Promotion Mix Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Di Shopee Dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening.” 4:204–16.
- Raibowo, Septian, Yahya Eko Nopiyanto, and Muhammad Khairul Muna. 2019. “Pemahaman Guru PJOK Tentang Standar Kompetensi Profesional.” *Journal Of Sport Education (JOPE)* 2(1):10. doi: 10.31258/jope.2.1.10-15.
- Ramadhanu, Prasetyo Bella, and Adhie Thyo Priandika. 2021. “Rancang Bangun Web Service Api Aplikasi Sentralisasi Produk Umkm Pada Uptd Plut Kumkm Provinsi Lampung.” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)* 2(1):59–64.
- Resa Nurlaela Anwar, Fiska Ananda Wardani. 2021. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Scarlett Di E-Commerce Shopee.” *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8(5):1370.
- Setiawan, Eko, Darius Antoni, and Ahmad Haidar Mirza. 2019. “Analisis Penerimaan Sistem Ujian Online Berbayar Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan Webqual.” *Jurnal Bina Komputer* 1(1):61–72. doi: 10.33557/binakomputer.v1i1.155.
- Siagian, Mauli, Putu Hari Kurniawan, and Hikmah Hikmah. 2019. “Analisis Faktor Eksternal Dan Internal Terhadap Kinerja Umkm Di Kota Batam.” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 2(2):265–71. doi: 10.36778/jesya.v2i2.107.
- Siregar, Lisma Yana, and Muhammad Irwan Padli Nasution. 2020. “Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online.” *HIRARKI Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (HJIMB)* 02(01):71–75.
- Sulistyowati, Rika, and Mokh. Rum. 2021. “Strategi Pemasaran Dengan Perspektif Dominant Logic Pada Agrotawon Wisata Petik Madu Lawang Malang.” *Agriscience* 2(2):381–96. doi: 10.21107/agriscience.v2i2.11677.
- Susilo, Ronald, Innocentius Bernarto, and Agus Purwanto. 2020. “Effect of Trust, Value and Atmosphere towards Patient Satisfaction (Case Study on Preama Clay of Wae Laku, Indonesia).” *International Journal of Advanced Science and Technology* 29(3):6716–23.
- Utami, Amelia Anggraini, and Wasis Gunadi. 2022. “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Indihome Fiber Di Daerah Lubang Buaya Jakarta Timur.” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12(1):1–12. doi: 10.35968/m-pu.v12i1.861.
- Wingdes, Irawan. 2019. “Pemanfaatan SEM PLS Untuk Penelitian.” *Sindimas 2019* 1–9.
- Yesi Triyuliarlita Amelia, and Koko Safitri. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Café Hangout Di Sampit.” *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen* 12(1):95–106. doi: 10.32670/coopetition.v12i1.296.