

DAFTAR PUSTAKA

- Puspitasari, S.W. and Astuti, S.R.T., 2019. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi customer loyalty melalui *Customer Satisfaction* (studi pada pelanggan indihome di kota semarang). *Diponegoro Journal of Management*, pp.165-179.
- Augusty, F., 2006. Metode penelitian manajemen. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Rosyada, Z.F., Puspitasari, N.B., Susanty, A., Andini, A.R. and Rumita, R., 2020. Analisis logistic service quality untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman JNE Express. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), pp.73-81.
- Erdian, F.S., Barkah, C.S.A., Novel, N.J.A. and Sukoco, I., 2023. Peran Strategi Komunikasi Pemasaran Business to Business (B2B) dalam Meningkatkan Penjualan Online (Studi Kasus pada Bisnis Firsthand Seller). *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(3), pp.657-666.
- Ghozali, I., 2014. Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan. *Partial Least Square (PLS)*. Edisi, 4.
- Gunarto, M., 2013. Membangun Model Persamaan Struktural (SEM) dengan Program Lisrel.
- Gunarto, M., 2018. Analisis Statistika dengan Model Persamaan Struktural (SEM): Teoritis dan Praktis.
- Kotler, P. and Armstrong, G., 2015. *Marketing: An Introduction*. 12th ed. Harlow: Pearson Education.
- Kotler, P. *et al.*, 2022. *Marketing Management*. 16th ed. Harlow: Pearson Education.
- Mulyana, D., 2023. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Sukabumi: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, F., 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2022. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. and Chandra, G., 2019. *Service, Quality dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset.