

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Addin, Yekti Asmoro Kanthi, and Siti Aminah. *Metodologi Penelitian Ilmiah Dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022.
- Aditya, I Wayan Putra, and Ni Nyoman Kerti Yasa. *Social Media Marketing, Brand Image, Dan Purchase Intention Konsep Studi Kasus*. Cilacab: PT. Media Pustaka Indo, 2024.
- Ahdiyat, Adi. "Ini Media Sosial Yang Banyak Dipakai Konsumen Indonesia Untuk Belanja." Databoks, 2023. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/362b4b51f047460/ini-media-sosial-yang-banyak-dipakai-konsumen-indonesia-untuk-belanja>.
- Albar, Ilham, and Berlintina Permatasari. "Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Lampung" 14, no. 2 (2024): 115–29.
- Alfisyahri, Fichri. *Relevansi Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol*. Indramayu: Penerbit Adab, 2023.
- Ardhianshah, Riezki, and Susetyorini. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Eiger Adventure Store Gresik." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif* 5, no. 2 (2020): 72–81.
- Arief, Mohammad Yahya, and Ida Subaida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Brand Image (Citra Merek) Dan Kepercayaan (Trust), Loyalitas, Terhadap Situbondo, Kapongan Kabupaten." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 19, no. 1 (2021): 48–64.
- Asnawati, Zubaidah Ajeng, M Agus Salim, and A Agus Priyono. "Pengaruh Electronic Word of Mouth, Brand Awareness, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tokopedia Di Kota Malang." *E-Jurnal Riset Manajemen*, 13, no. 01 (2024): 3990–96.
- Bastian, Jordan and Sugeng Widodo. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Station Sato Petshop Cibirong Kabupaten Bogor." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)* 2.1 (2022): 29-35.
- Chalil, Rifyal Dahlawy. *Brand, Islamic Branding, & Re-Branding*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=ww4ZEAAAQBAJ>.
- Dian Kusuma Wardani, M S. *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif Dan Asosiatif)*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020.

- Diantara, Litra. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Fajar Riau Wisata Pekanbaru." *Jurnal Daya Saing* 5, no. 2 (2019): 100–105. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v5i2.365>.
- Djaali. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: Bumi Aksara, 2021.
- Ekasari, Ratna. *Metodologi Penelitian*. Malang: AE Publishing, 2023.
- Erlyana, Erlyana, Elsera Siemin Ciamas, and Ngajudin Nugroho. "Pengaruh Citra Merek, e-Service Quality, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Marketplace Shopee Di Politeknik Cendana." *INVESTASI : Inovasi Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi* 2, no. 2 (2024): 98–109.
- Fakhrudin, Arif. "Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 15, no. 1 (2022): 110–21.
- Fatimah, Feti. *Retail Service, Customer Experience Dan Switching Barriers UMKM Ritel*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka, 2024. <https://books.google.co.id/books?id=9fnwEAAAQBAJ>.
- Felicia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 4.3 (2024): 654-659.
- Firdaus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statitics Version 26.0*. Riau: CV. Dotplus Publisher, 2021.
- Firmansyah, Anang. *Pemasaran Produk Dan Merek: Planning & Strategy*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=fiHHEAAAQBAJ>.
- Hafidz, Gilang Pratama, and Ririn Ulfianih Muslimah. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 7, no. 1 (2023): 253–74.
- Hasan, Ali. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2013.
- Ibrahim, Sari, Kharisma, Kertati, Artawan, Sudipa, Simanihuruk, et al. *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Idrus, Salim Al. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep Dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Indah Yani, Masriati, and Sugiyanto Sugiyanto. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee." *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi* 1, no. 3 (2022): 443–72.

- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Keller, Kevin Lane, and Philip Kotler. *Marketing Management*. Amerika Serikat: Pearson Education, 2016.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya, Surah Al-Baqarah (2): 216*, n.d.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: Indeks, 2016.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management 13th Edition*, 2008.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management Twelfth Edition*. Pearson Prince Hall, 2006.
- Kristyanto, Visi Saujaningati, Nikko Yuanta, and Sri Yunan Budiarsi. "Pengaruh Social Media Marketing TikTok Terhadap Brand Loyalty J&T Express." *Majalah Ekonomi* 27, no. 1 (2022): 35–43. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol27.no1.a5532>.
- Manihuruk, Bela Kristy. "Analisis Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Shopee Indonesia." *Journal Business and Management* 1, no. 1 (2023): 11–23.
- Mariana. *Informasi Akuntansi Dan Keputusan Kredit*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media, 2022.
- Mulyana, Asep, Susilawati, Fransisca, Arismawati, Madrapriya, Phety, Putranto, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Makassar: Tohar Media, 2024.
- Mulyati, Ely, M Rosihan Arsyad, Suryaningsih, Leni Gustina, Junianto, Helencia, Widayanti, Hwihanus, Arsyad, and others. *Pengantar SPSS: Teori, Implementasi Dan Interpretasi*. Padang: CV. Gita Lentera, 2024. <https://books.google.co.id/books?id=Ne44EQAAQBAJ>.
- Nugroho, Adi Sulisty, and Walda Haritanto. *Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Stastitika: (Teori, Implementasi \& Praktik Dengan SPSS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022. <https://books.google.co.id/books?id=8H6REAAAQBAJ>.
- Nur Afiah, Lilis, and Budi Prabowo. "Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce Shopee Di Masa Pandemi." *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 5, no. 3 (2022): 709–25.
- Nurdin, Ismail, and Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019. <https://books.google.co.id/books?id=tretDwAAQBAJ>.

- Oktavia, Vidya Dara, Sarsono Sarsono, and Fithri Setya Marwati. "Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Cv Cipta Kimia Sukoharjo." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 6, no. 1 (2022): 540.
- Oktaviani, Femi. *Understanding of Relationship Marketing: Membangun Hubungan Yang Kuat Untuk Kesuksesan Bisnis*. wawasan Ilmu, 2024.
- Olii, Mohamad Rivai, Maria Heny Pratiknjo, and Jenny Nelly Matheosz. "Online Shop Sebagai Alternatif Berbelanja Masyarakat Kota Manado." *HOLISTIK, Jurnal of Social Culture* 13, no. 4 (2020): 1–18.
- Priyatno, Duwi. *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2023.
- Puspaningrum, Astrid. *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Putra, I Kadek Agus Maha, I Gusti Ayu Wimba, and Putu Herny Susanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada CV. Jaya Utama Teknik Di Kabupaten Badung." *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 1, no. 4 (2021): 1279–91.
- Rachman, Rendy and Roswita Oktavianti. "Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk UniPin)." *Prologia* 5.1 (2021): 148-153.
- Ramadhany, Aris and Supriyono. "Aris Ramadhany dan Supriyono, "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom)." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 6.1 (2022): 199-206.
- Rangkuti, Freddy. *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Ratna Kusumawati Putri, and Ety Dwi Susanti. "Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Body Lotion Nivea: Studi Pada Pengikut Akun Shopee Nivea Official Store." *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 6 (2024): 4470–86.
- Richadinata, K R P, A.A.N.B. Aristayudha, V F C Rettobjaan, N M Widnyani, and N.L.P.S. Astitiani. *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*. Cilacab: Media Pustaka Indo, 2024.
- Ridwan, Steffano. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square." *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 8.2 (2024): 1048-1070.

- Rizty, Frisca. "185,3 Juta Pengguna Internet Tercatat Di Indonesia Pada 2024." Goodstat, 2024. <https://data.goodstats.id/statistic/1853-juta-pengguna-internet-tercatat-di-indonesia-pada-2024-JFNoa>.
- Sa'adah, Lailatus. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020.
- Sahab, Ali. *Buku Ajar Analisis Kuantitatif Ilmu Politik Dengan SPSS*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019. <https://books.google.co.id/books?id=tDe2DwAAQBAJ>.
- Santoso, Sigit. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pospay Locket Kantor Pos Cabang Majalengka 45400." *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 13.2 (2024): 18-34.
- Sari, Andi Heri Puspita. "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Skincare Scarlet", *Pinisi Journal Of Art, Humanity And Social Studies*, Vol. 2 No. 6, (2022), 53-62." *Pinisi Journal Of Art Humanity And Social Studies* 2.6 (2022): 53-62.
- Sari, Ayu Cindy Mardika, and Marsudi Lestariningsih. "Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya)." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 10, no. 5 (2021): 1–17.
- Schiffman, Leon G, and Leslie L Kanuk. *Consumer Behavior*. Inggris: Pearson Education Limited, 2007.
- Sehangunaung, Greissela A., Silvya L. Mandey, and Ferdy Roring. "Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 3 (2023): 1–11.
- Sembiring, Tamaulina, Irmawati, Muhammad Sabir, and Indra Tjahyadi. *Buku Ajar Metode Penelitian (Teori Dan Praktik)*. Karawang: CV. Saba Jaya Publisher, 2024.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Perilaku Konsumen. Jakarta: Prenada Media, 2019.
- Setiobudi, Auditia, Christina Sudyasjayanti, and Arya Asraf Danarkusuma. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiediaan Untuk Membayar." *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)* 17, no. 3 (2021): 238–52. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i3.12442>.

- Situmorang, Winda, and Rahma Hayati. "Media Sosial Instagram Sebagai Bentuk Validasi Dan Representasi Diri." *Jurnal Sosiologi Nusantara* 9, no. 1 (2023): 111–18.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suprpto, Rifqi, and M. Zaky Wahyuddin Azizi. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Myria Publisher, 2020.
<https://books.google.co.id/books?id=uHbJDwAAQBAJ>.
- Susilo, Agus. *Strategi Meningkatkan Behafior Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust Pada Konsumen Koperasi*. Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2024.
- Tarigan, Theo Pilus and Edy Setyanto. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur." *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti* 3.1 (2024): 56-75.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.
- Tjiptono, Fandy, and Ujang Sumarwan. *Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: PT. Penerbit IPB press, 2018.
- Tjptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (III)*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Tunastini, Gusti Vica, and Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Scarlett Whitening Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha." *Jurnal Manajemen* 5, no. 1 (2023): 1–9.
- Wardana. *Pengantar Aplikasi SPSS Versi 20*. Buku Ajar. Sulawesi Tenggara: LPPM Universitas Muhammadiyah Buton Press, 2020.
- Waty, Ervina, Anggraeni, Apriani, Ibrahim, Sari, Manafe, Juniarto, Nursanti, Hadiya, and Efitra. *Metodologi Penelitian Bisnis: Teori & Panduan Praktis Dalam Penelitian Bisnis*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Widyana, Suci Fika and Roganda Simangunsong. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Teh Pucuk Harum)." *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 11.2 (2021): 1-11.
- Wiranto, Hardiy, and Amron Amron. "Peran Media Sosial, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Produk Eiger Di Kota Semarang." *Journal of Management and Digital Business* 4, no. 2 (2024): 326–37.