

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Sosial Media*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia Bandung.
- Yani, J. A. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ferrari, JR, Jhonson, JL, & McCown, WG (1995). *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research & Treatment*. New York: Plenum Press.
- Yudistira P, Chandra. *Diklat Kuliah Psikometri*. Fakultas Psikologi Universitas.
- Reichheld, F. (2011). *The ultimate question 2.0 (revised and expanded edition): How net promoter companies thrive in a customer-driven world*. Harvard Business Review Press.

Penelitian terdahulu

- Sari, F. D. F. (2020). *Pengukuran loyalitas konsumen dengan menggunakan metode Net Promoter Score pada perusahaan platform digital: Studi kasus pada generasi millennial Kota dan Kabupaten Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh store atmosphere pada kepuasan pelanggan yang berimplikasi pada loyalitas pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 240-249.
- Fadlil, A., Umar, R., & Juliansyah, F. (2022). Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode Net Promotore Score. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 740-748.
- Simarmata, B. T. (2019). Mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan Net Promoter Score pada PT. BPD Jawa Barat dan Banten, Tbk. Cabang Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 3(2), 257-264.
- Takholy, Y. R., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan XL Prabayar Di Pamekasan). *Jurnal Ilmu Management*, 6(2018).

Website

<https://rad-research.com/> , diakses pada tahun 2022

<https://www.satismeter.com/nps/>, diakses pada tahun 2022

<https://icc/ESOMAR-INTERNATIONAL-CODE-ON-MARKET-AND-SOCIAL-RESEARCH> , diakses pada tahun 2022

<https://majoo.id/solusi/detail/persaingan-bisnis> , diakses pada tahun 2022

<https://lintasmediadanawa.com/>, diakses pada tahun 2022