

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Anggraini, M., & Dewi, R. (2020). Analisis Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Telekomunikasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(3), 115-130.
- Anggraini, M., & Dewi, R. (2020). Analisis Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Telekomunikasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(3), 115-130.
- Astuti, D,A, et al. (2022). Profil Hematologi Induk Domba dengan Pemberian Pakan Flushing Berbeda. *Jurnal Ilmu Nutrisi dan Teknologi Pakan*, 20(20), 44-50. DOI: <http://dx.doi.org/10.29244/jintp.20.2.44-50>
- Davinsi, Wihelmus Mardo, dkk. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Daerah Wisata Tahura Lapak Jaru di Kabupaten Gunung Mas. *Edunomics Journal*, 4(2), 190-209
- Dewi, R. S., & Pratiwi, Y. (2019). Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Universitas XYZ. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 26(2), 123-135.
- Fitriana, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bintang Lima. *Jurnal Pariwisata dan Hospitalitas*, 22(2), 120-135.
- Fitriani, N. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran Interaktif Terhadap Hasil Belajar Siswa Sekolah Menengah Pertama di Jakarta. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 12(1), 78-89.
- Handayani, F. (2022). Studi Kuantitatif Mengenai Pengaruh Media Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Fashion. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 14(2), 77-92.
- Haque-Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., & Sunarsi, D. (2022). *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal Books.
- Hidayat, F. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Resistensi Terhadap Perubahan di Industri Manufaktur. *Jurnal*

- Manajemen Produksi, 12(3), 110-124.
- Hidayat, R. (2019). Studi Kuantitatif tentang Hubungan Antara Stres Kerja dan Kesehatan Mental Karyawan. *Jurnal Psikologi*, 42(3), 211-225.
- Hidayati, L. (2021). Studi Kuantitatif Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Cepat Saji. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(2), 89-105.
- I Wayan Tirta Sinar Jaya, Ni Luh Ketut Ayu Sudha Sucandrawati, & I Gusti Ayu Pradnya Paramitha. (2023). Hubungan Word Of Mouth And Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying (Studi Pada Pasar Modern Dari Korea / Miniso). *Nusantara Hasana Journal*, 3(6), 10–16. <https://doi.org/10.59003/nhj.v3i6.1011>
- Jovita. (2019). Pengaruh Visual Merchandising, terhadap Impulse Buying melalui Positive Emotion, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Airlangga (Formerly Majalah Ekonomi)*, Surabaya.
- Lestari, D. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Produktivitas Karyawan di PT ABC. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 15(4), 45-57.
- Lestari, S. (2020). Studi Kuantitatif tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Resistensi Perubahan di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 25(4), 145-160.
- Nuraini, A. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Resistensi Terhadap Perubahan di Perusahaan XYZ. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 17(2), 89-104.
- Prasetyo, A. (2019). Studi Kuantitatif Mengenai Resistensi Terhadap Perubahan di Industri Perbankan. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Perbankan*, 7(1), 45-58.
- Pratama, R., & Setiawan, I. (2019). Hubungan Antara Persepsi Nilai dan Kepuasan Pelanggan di Industri Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 11(1), 34-50.
- Pratama, R., & Setiawan, I. (2019). Hubungan Antara Persepsi Nilai dan Kepuasan Pelanggan di Industri Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 11(1), 34-50.
- Pujiah, Intan A., and Indah Fatmawati. "Pengaruh Pelayanan yang Gagal

- terhadap Respon Perilaku Konsumen." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, vol. 11, no. 1, 28 Mar. 2018, pp. 1- 20, doi:[10.25105/jmpj.v11i1.2408](https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2408).
- Putri, D., & Wibowo, A. (2021). Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Resistensi Terhadap Perubahan. *Jurnal Psikologi dan Manajemen*, 19(1), 33-47.
- Rahayu, D. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Online ABC. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(2), 78-92.
- Rahayu, D. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Online ABC. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(2), 78-92.
- Rahayu, Istanti, dkk. (2019). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pengunjung Di De Tjolomadoe Convention And Heritage Karangayar. *Jurnal parawisata Indonesia*, 14(2), 43-50
- Rahmawati, L. (2021). Studi Kuantitatif Mengenai Dampak Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Resistensi Terhadap Perubahan. *Jurnal Sumber Daya Manusia Indonesia*, 11(3), 67-81.
- Rahmawati, T. (2021). Hubungan Antara Inovasi Produk dan Kepuasan Pelanggan di Industri Kosmetik. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 13(3), 102-117.
- Reswari, Rianti & Kariza, Cesy & Octaviani, Dina. (2022). Implementasi Digital Customer Relationship Marketing Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat.
- Saputra, E., & Nugroho, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Resistensi Terhadap Perubahan di Perusahaan XYZ. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 14(3), 123-137.
- Sari, N., & Wijaya, T. (2020). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan E-Commerce XYZ. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 20(2), 88-102.
- Sari, N., & Wijaya, T. (2020). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan E-Commerce XYZ. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 20(2), 88-102.

- Setiawan, Agus Dadan. (2023). Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pengunjung River Tubing Lembah Niti . Jurnal ilmiah akuntansi dan keuangan, 5(8),
- Setyowati, R. (2020). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Pada PT. Siregar, Nurafrina, dkk. (2022). Pengaruh Lokasi, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat). Jurnal Sosial dan Ekonomi, 3(1) , 1-9.
- Solikhah, Mar'atus & Amelia, Amelia & Meilinda, Shinta & Yulia, Devi & Pramesti, Ginna. (2024). Analisis Pengaruh Potongan Harga, Store Atmosphere, Dan Promosi Penjualan Terhadap Impulse Buying. Cakrawala Repositori IMWI. 7. 3004-3013. 10.52851/cakrawala.v7i1.600.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Susanti, A., & Nugroho, T. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran XYZ. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 14(3), 145-160.
- Susanti, A., & Nugroho, T. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran XYZ. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 14(3), 145-160.
- Sutrisno, B. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan ABC. Jurnal Manajemen Indonesia, 38(1), 45-60.
- Umar, Abdullah & Rina Djunita Pasaribu. (2024). Study on the Usage Behavior of PLN Mobile Application using UTAUT 2 Model among PLN Customers in North Sulawesi, Central Sulawesi, and Gorontalo. International Journal of Social Science and Human Research, 7(3), 1814-1828, DOI: 10.47191/ijsshr/v7-i03-41, Impact factor- 7.876
- Wendland, Jonatas, Guilherme, L.L & Décio, B.D. (2019). Adoption of health information of health technology in the mobile emergency care service. Jurnal Manajemen RAUSP, 54(3), 287-304

- Wahyuni, D. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Resistensi Terhadap Perubahan. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 9(2), 55-70.
- Wardhana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Elektronik. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 17(2), 70-85.
- Wijaya, R., & Anggraeni, D. (2020). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Resistensi Perubahan di Perusahaan Telekomunikasi. *Jurnal Manajemen Telekomunikasi Indonesia*, 18(2), 88-102.
- Wijaya, T., & Santoso, A. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Restoran XYZ. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 35(2), 95-110.
- Yulianti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank ABC. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(1), 55-68.
- Yulianti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank ABC. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(1), 55-68.
- Zebua, D. P. F., Gea, N. E., & Mendrofa, R. N. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Produk di CV. Bintang Keramik Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1299-1307.
- Asyifa, N. N. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 10–27. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7184>
- Dirgantara, A., Perizade, B., Zunaidah, Z., & Widiyanti, M. (2023). Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Resistensi Perubahan Pegawai Di PLN UIK SUMBAGSEL. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2159–2173.
- Firdaus, M. F., & Himawati, D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas

- Layanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216–230. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5259>
- Ghozali, I. (2014). SEM metode alternatif dengan menggunakan Partial Least Squares (PLS). *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23* (pp. 45–46). Univ. Diponegoro Press.
- Huriah, Y. Y. S. (2023). *Hubungan kepuasan kerja dengan sikap resistensi pendidik dan tenaga kependidikan Madrasah: Penelitian pada Madrasah Aliyah Swasta se-Kota Cimahi*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mardikaningsih, R., & Darmawan, D. (2021). Peranan Sistem Informasi Persediaan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan Yang Dirasakan, Dan Kepuasan Pengunjung Toko Buku. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 43–57. <https://doi.org/10.36352/raj.v1i1.135>
- Purba, M., Samsir, & Arifin, K. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Ovo Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau*. 1(1), 151–170.
- Restiawati, L., Junaedi, W. R., Krismawintari, N. P. D., & Nainggolan, G. (2022). Effect of service quality, product quality, and price compatibility on customer satisfaction in Gourmet Cafe Petitenget - Bali. *Jurnal Mantik*, 6(2), 2169–2178. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/2656>
- Saefullah, U. A. (2021). Dampak Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Perbankan. *Technomedia Journal*, 6(2), 223–235. <https://doi.org/10.33050/tmj.v6i2.1761>
- Samallo, M., & Wulani, F. (2022). *Model Hubungan Kompleksitas Pekerjaan, Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Kepuasan Kerja Guru Sma Pada Yayasan Pendidikan Xyz Di Surabaya*. Udayana University.
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi DompotDigital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jura: Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JURA/article/view/700>

- Sari, N. K. (2019). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(1), 120–128. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v7i1.4714>
- Sholikah, W. N., & Mulyana, O. P. (2022). Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai BAPPEKO X. 9, 1–13. http://files/21290/2022_sholikah-mulyana_hubungan_antara_persepsi.pdf
- Ulfa, B. A. (2020). Pengaruh Kepuasan Pemakai Dan Kompleksitas Sistem Akuntansi Terhadap Pengembangan Sistem Informasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Pemerintahan Provinsi Ntb). *Riset, Ekonomi, Akuntansi Dan Perpajakan (Rekan)*, 1(2), 42–54. <https://doi.org/10.30812/rekan.v1i2.919>
- Wayan Cahya Ayu Pratami, N., Komputer, D., Teknologi Dan Bisnis STIKOM Bali Jl Raya Puputan No, I., & Denpasar, R. (2022). Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi di SD Taman Rama Jimbaran Ni Nyoman Muryatini (2) (1)(2) Prodi Sistem Informasi, Fakultas Informatika. *Widya Manajemen*, 4(1), 77–87. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1>
- Widodo, I., Pramono, S. H., & Aswin, M. (2021). Analysis of the Compatibility of Student Satisfaction Index with Course Value Using Significance Correlation and Backpropagation Approach. *International Journal of Computer Applications Technology and Research*, 10(07), 192–197. <https://doi.org/10.7753/ijcatr1007.1003>
- Wulandari, N., & Sholihin, H. (2020). Analisis Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Journal Article*, 27(2), 58–66.