

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A., Hariyati, S., Pratiwi, L., & Afifah, N. (t.thn.). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Ambarwati, R., & Supardi. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. Magelang: Pustaka Rumah Cinta.
- Anisa, N., & Sitohang, H. T. (2021). *Perilaku Konsumen Strategi dan Teori*. IOCSPublisher
- Ariyaningsih, S., Andrianto, A. A., Kusuma, A. S., & Prastyanti, R. A. (2023). Korelasi Kejahatan Siber dengan Percepatan Digitalisasi di Indonesia. *Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 1– 11. <https://doi.org/10.56457/jjih.v1i1.38>
- Ariyanto, A. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Widina Bakti Persada.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Bastaman, I., & Budianto, A. (2021). Brand Familiarity and Brand Awearness: Purchase Intention Produk Iphone Apple. 7(1), 771–784. <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview>
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang - JIP*, 2(2), 1-6. doi: 10.53599.
- Dekanawati, V., Setiyantara, Y., Astiawati, N., Subekti, J., & Kirana, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. [http://repository.iainmadura.ac.id/id/eprint/356%0Ahttp://repository.iainmadura.ac.id/356/5/Manajemen Pemasaran Bank Syariah %28Rudy Haryanto%29 B5.pdf](http://repository.iainmadura.ac.id/id/eprint/356%0Ahttp://repository.iainmadura.ac.id/356/5/Manajemen%20Pemasaran%20Bank%20Syariah%20Rudy%20Haryanto%20B5.pdf)
- Hidayat, A. (2012, Juli 18). Uji Pearson Product Moment dan Asumsi Klasik [Foto]. *Statistikian*. Diakses pada 15 April 2025, dari <https://www.statistikian.com/2012/07/pearson-dan-asumsi-klasik.htm>

- Hanaysha, J. R. (2018). Customer satisfaction and loyalty in the context of the modern retail sector: The role of service quality and customer experience. *International Journal of Business and Management*, 13(1), 68–84. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n1p68>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *metode penelitian kuantitatif*.
- Insana, D. R., & Johan, R. (t.thn.). Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Penggunaan E-Commerce. *Sosio e-Kons*.
- Jakarta Daily Indonesia. (2023). Ini Dia 5 Keluhan Pelanggan Shopee yang Terbaru. Diakses pada 30 Maret 2025, dari <https://indonesia.jakartadaily.id/teknologi/6939209291/ini-dia-5-keluhan-pelanggan-shopee-yang-terbaru?page=3>.
- Jeloudarlou, Isprimanto, & Saputri. (2022). Pengaruh Servicescape Terhadap Customer Experience Pada Bagikopi Signature Dago. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*.
- Jung, J. (2024). The Role of Service Staff Attention in Enhancing Customer Satisfaction and Perceived Value. *Journal of Business Research*.
- Kim, J., & Moon, H. (2020). The Impact of Servicescape on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions: The Role of Customer Perceptions. *ournal of Retailing and Consumer Services*.
- Kotler, Keller, & chernev. (2021). *Marketing Management*. Person.
- Kotler, P., Keller, K., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. Person.
- Kursan, M. (2021). Purchase experience during the COVID-19 pandemic and social cognitive theory: The relevance of consumer vulnerability, resilience, and adaptability for purchase satisfaction and repurchase. *International Journal Of Consumer Studies*.
- Larasati, A. dan Baehaqi, M. (2022). Pengaruh Perceived Quality dan Brand Image Terhadap Repurchase Intention dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Smartphone Vivo di Kabupaten Kebumen), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 4(1), pp. 48–71. Available at: www.emarketer.com

Laia, Y., Sarumaha, M. S., & Laia, B. (2022). Bimbingan Konseling Dalam Meningkatkan Kemandirian Belajar Siswa Di Sma Negeri 3 Susua Tahun Pelajaran 2021/2022. *Counseling For All (Jurnal Bimbingan dan Konseling)*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.57094/jubikon.v2i1.367>

Lee, H., & Jung, K. (2024). The impact of caring service on customer loyalty: . *Journal of Services Marketing*, 38(1), 17–29.

Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>

Lestari, B. dan Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeerville-Oishi Pan Magelang, *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), pp. 150–159. Available at: <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i3.374>

Magdalena, D. R., & Ainur, R. (2024). PENGARUH E-SERVICE QUALITY PENGGUNA INTERNET BANKING TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION (Studi Pada Nasabah Bank Central Asia di Kota Malang) . *JIMFEB UB*.

Ningsih, A., & Hurnis, D. (2023). Pengaruh Customer Experience, Customer Expectation Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty D' Besto Chicken & Burger. *Jesya*, 6(2), 2219–2229. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1240> Nevinski, M., Christien, K., & Rolyke, T. (2023). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu Minahasa Utara. *EKOMAKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*.

Nugraha, R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Serta Harga Terhadap

Loyalitas Melalui Minat Beli Ulang Pelanggan Tupperware Di Kota Jember.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.

Nurdiansyah, A. dan Widyastuti, W. (2022). Pengaruh Price Discount Terhadap Customer Satisfaction Dan Repurchase Intention (Studi Pada Pengguna Shopee Food), *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(8), pp. 1495–1514.

Available at: <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.198>

- Paramita, A., Setyowati, D., & Kurniawan, A. (2021). Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention dengan Burnout sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 123-135.
- Park, J., & Kim, H. (2023). The Impact of Physical Environment on Customer Engagement: A Study on Service Settings. *Journal of Service Theory and Practice*.
- Pramudita. (2022). Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan di Era Digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Prasetyo, M., Nurhadi, & Setiawan, A. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Aspek Bauran Pemasaran (7P) Pada Kedai Kopi A'Long Palangka Raya. *Jurnal Riset Manajemen*.
- Pratama, A., & Jumhur, M. (2022). Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan di Era Digital. *urnal Manajemen dan Bisnis*.
- Pratama, R., & Adriyanto, A. T. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi pada Pelanggan di Bengkel Ravi Motor Juwana-Pati. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10(2), 241–250.
<http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>
- Purnomo, G. D., Rotinsulu, D. C., & Rorong, I. P. (2022). Pengaruh Belanja Langsung dan Belanja Tidak Langsung Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 22(8), 121.
- Pusat Data dan Sistem Informasi, Kementerian Perdagangan. (2024). Perdagangan Digital (E-Commerce) Indonesia Periode 2023. Diakses pada 30 Maret 2025, dari <https://hero.kemendag.go.id>.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2023). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39–47.
<https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL/article/view/xxx>
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis faktor-faktor penyebab keterlambatan pada proyek pembangunan gedung asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432.
- Sarjana, N.P.N., Farida, N. dan Hermani, A. (2022). Pengaruh Servicescape dan Perceived Value terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction (pada Restoran Hello Taichan Kota Surakarta), *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), pp. 567–575. Available at: <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34865>

Sinaga, M. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi aksesibilitas lokasi dalam pemasaran roti kacang Hj. Eliya Tebing Tinggi (Studi kasus pada masyarakat Kota Tebing Tinggi) [Skripsi, STIE Bina Karya]. Scribd.

Siti Rahmatia, P. S., Meriani, A., & Nabila, A. (2023). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS NASABAH BANK BRI DI GORONTALO). *Journal of Business Finance and Economic (JBFE) Volume 3, Nomor 2* .

Rahayu, S., & Faulina, S. T. (2022). Pengaruh Digital Customer Experience dalam Menciptakan Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Era Digital. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1–13.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.568>

Sugiono, Edi, and Rangga Mangara Pratista. “pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pt rafa topaz utama di jakarta.” *Oikonomia: Jurnal Manajemen* 14, no. 2 (March 1, 2019).

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukmawati, A., Rusmayadi, G., Amalia, M., Hikmah, H., Afdal, A., Sari, A., . . . Sa'dianoor. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF : Teori dan Penerapan Praktis Analisis Data berbasis Studi Kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). (2022). *Prosiding diseminasi FTI*.

Wardhana, A. (2024). *Perilaku konsumen di era digital*. Jakarta: Media sains indonesia.

Wilman, M. A., Mahfuzh, M. A., & Fithyan. (2020). Analisis Aspek Pemasaran Segmentation, Targeting, Brand Positioning dan Bauran Pemasaran Pada Coccoes Indonesia. *Jurnal Ilmiah Nasional*.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.