

## DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Ahdiat, A. (2023). *Pengunjung Shopee Makin Banyak, Bagaimana E-Commerce Lain?* Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/pengunjung-shopee-makin-banyak-bagaimana-e-commerce-lain>
- Aishwarya, M. (2020). A Study on Factor Influencing Brand Preference and Customer Satisfaction towards Smart Phones among College Students. *International Journal of Management (IJM)*, 11(11), 3610–3620. <https://doi.org/https://doi.org/10.34218/IJM.11.11.2020.352>
- Alviani, I. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Word of Mouth (WOM), dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Ayam Wonogiri “Lakaey” di Yogyakarta. In *Universitas Sanata Dharma*. <http://repository.usd.ac.id/id/eprint/44634>
- Ananda, I. P. S. N., & Setiawan, P. Y. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan GO-JEK Di Denpasar. *Relasi Jurnal Ekonomi*, 20(1), 14–31.
- Andila, N., & Hayu, R. S. (2023). Kualitas Produk Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Tokopedia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 311–322.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*, 31(02), 60–76.

<https://doi.org/https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>

Aulia, D. D. (2021). *Hasil Survei Marketplace Paling Memuaskan Pelanggan, Juara 1 Adalah..* Inet.Detik.Com. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5861508/hasil-survei-marketplace-paling-memuaskan-pelanggan-juara-1-adalah>

Bintari, W. P., Udayana, I., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20(1), 68–75. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.12286>

Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(7), e07590. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>

Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonom*, 19(02), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>

Budirahardjo, M., & Laksmidewi, D. (2022). Faktor yang Mendorong Intensi untuk Melanjutkan Penggunaan Dompot Digital: Studi Pada Pengguna di Pulau Jawa. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 444–457. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.2.444>

Busalim, A. H., Ghabban, F., & Hussin, A. R. C. (2020). Customer Engagement Behaviour on Social Commerce Platforms: An Empirical Study. *Technology in Society*, 1–45. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101437>

Cardoso, A., Gabriel, M., Figueiredo, J., Oliveira, I., Rêgo, R., Silva, R., Oliveira, M., & Meirinhos, G. (2022). Trust and Loyalty in Building the Brand

- Relationship with the Customer: Empirical Analysis in a Retail Chain in Northern Brazil. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030109>
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice*. Pearson UK.
- Chan, V. H. Y., Chiu, D. K. W., & Ho, K. K. W. (2022). Mediating effects on the relationship between perceived service quality and public library app loyalty during the COVID-19 era. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67, 102960. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102960>
- Danita, B., & Callie, A. (2023). Implementasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pelayanan Hubungan Masyarakat*, 1(1), 1–17.
- Das, S., Ghani, M. U., Rashid, A., Rasheed, R., Manthar, S., & Ahmed, S. (2021). How customer satisfaction and loyalty can be affected by employee's perceived emotional competence: The mediating role of rapport. *International Journal of Management (IJM)*, 12(March), 1268–1277. <https://doi.org/10.34218/IJM.12.3.2021.119>
- Das, S. V. A., & Ravi, N. (2021). A Study on the Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction. *Asian Journal of Economics, Finance and Management*, 3(1), 450–458.
- Dhasarathi, S., & Kanchana, P. N. (2020). Branding Towards Customer Loyalty on Apparels By the Customers of Selected Cities of Tamilnadu. *International Journal of Management (IJM)*, 11(12), 3890–3898. <https://doi.org/https://doi.org/10.34218/IJM.11.12.2020.364>
- Djati, S. P., & Khusaini, M. (2003). Kajian Terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi, Dan Prestasi Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5, pp.25-41. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/15631>

- Djuwanda. (2019). *Entah SDM CS Shopee atau Sistem Shopee yang Sangat Buruk, Mempersulit Konsumen*. Mediakonsumen.Com. <https://mediakonsumen.com/2019/04/23/surat-pembaca/entah-sdm-cs-shopee-atau-sistem-shopee-yang-sangat-buruk-mempersulit-konsumen>
- El-Adly, M. I. (2019). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50(xxxx), 322–332. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.07.007>
- Erlangga, H., Sunarsi, D., Faroji, R., Haryadi, R. N., & Ardani, W. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Tiki Di Wilayah Depok Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 59–71. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v13i1.1025>
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/684/585>
- Fadjri, A., & Silitonga, P. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Marzano Pondok Indah Mall 2. *EduTurisma*, 3(2), 1–20.
- Fajar. (2023). *Lagi, Pesanan Flash Sale Shopee 12.12 Dibatalkan oleh Penjual*. Mediakonsumen.Com. <https://mediakonsumen.com/2023/12/21/surat-pembaca/lagi-pesanan-flash-sale-shopee-12-12-dibatalkan-oleh-penjual>
- Fajri, C., Amelya, A., & Suworo, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369–373. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.425>
- Fatimah, F., Tyas, W. M., & Hadi, N. S. (2024). Analisis Retail Service, Customer Experience, Switching Barriers, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas

Konsumen UMKM Ritel. *Relasi Jurnal Ekonomi*, 20(1), 108–127.

Fauzi, A., Maryadi, F., Afrillia, P., Armanda, F., Sulistyowati, W., Az Zahra, M., & Soza, D. (2023). Pengaruh Permintaan Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Transportasi Online. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 63–72. <https://doi.org/10.56127/jaman.v3i1.646>

Handayani, L. S., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk MS Glow Beauty. *Jurnal Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 135–145.

Hanjaya, J. K., & Setiawan, P. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Penjualan Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(9), 1634. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i09.p03>

Hardisman. (2021). *Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. Bintang Pustaka.

Harinaldi. (2005). *Prinsip Statistik untuk Teknik & Sains*. Erlangga. [https://books.google.co.id/books?id=VqWqp4\\_\\_ys8C](https://books.google.co.id/books?id=VqWqp4__ys8C)

Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 17–35.

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.59422/lmp.v1i01.73>

Ilyas, G. B., Munir, A. R., Tamsah, H., Mustafa, H., & Yusriadi, Y. (2021). The Influence of Digital Marketing and Customer Perceived Value through Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Legal, Ethical and*

*Regulatory Issues*, 24(4). <https://www.abacademies.org/articles/the-influence-of-digital-marketing-and-customer-perceived-value-through-customer-satisfaction-on-customer-loyalty-12252.html>

Iqbal, M. (2021). Efektifitas Digital Marketing Terhadap Kualitas Layanan pada Usaha di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Aceh). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 7(2), 83–93. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v7i2.609>

Iswati, M. A. S. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <https://books.google.co.id/books?id=ltq0DwAAQBAJ>

Khoirunnisa, D., & Riva'i, A. R. (2023). Digital Marketing, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 5(1), 202–215. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i1.5316>

Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 98–109. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.470>

Latif, A., Rizki, A. S. A., Fananta, A. M., Kausar, M., & Nurdin. (2022). Pengembangan Keahlian Digital Marketing Sebagai Upaya Dalam Penerapan Personal Branding pada Era Digital. *Humanis (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 2(2), 195–203. <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

Lee, C. K. H., & Wong, A. O. M. (2021). Antecedents of consumer loyalty in ride-hailing. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 80, 14–33. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2021.03.016>

Lee, K.-H., & Schaltegger, S. (2018). *Accounting for Sustainability: Asia Pacific Perspectives*. Springer International Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=QtBJDwAAQBAJ>

Lestari, D., & Dwiwinarno, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Mediasi Kepuasan Konsumen Pada AHASS Shinta Motor. *Jurnal Bisnis Dan Ekonom*, 14(2),

155–173.

Makaba, K. A., Kadir, N., & Munir, A. R. (2021). Pengaruh Digital Marketing dan Merchandise Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan pada Department Store. *Journal of Management & Business*, 4(2), 250–262. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i2.1122>

Masito, R. A., & Saino. (2021). Pengaruh Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Cheers (Studi PT. Atlantic Biruraya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1216–1222.

Masyithoh, I. N., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Marketplace Tokopedia. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 7(1). <https://doi.org/10.36805/manajemen.v7i1.1951>

Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(2), 137–144. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>

Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1285–1294.

Molinillo, S., Aguilar-Illescas, R., Anaya-Sánchez, R., & Carvajal-Trujillo, E. (2022). The customer retail app experience: Implications for customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 65. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102842>

Mustafa, P.S., Gusdiyanto, H., Victoria, A., Masgumelar, N.K., Lestariningsih, N.D., Maslacha, H., Ardiyanto, D., Hutama, H.A., Boru, M.J., Fachrozi, I., Rodriguez, E.I.S., Prasetyo, T.B. & Romadhana, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam*

*Pendidikan Olahraga*. FIK Universitas Negeri Malang.

Nasution, A. E., Putri, L. P., & Astuti, R. (2022). Pemasaran Digital Terintegrasi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 162–176.

Nukak, S. R., Soepeno, D., & Loindong, S. S. R. (2024). Pengaruh Ekuitas Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone Xiaomi oleh Mahasiswa FEB Unsrat. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 12(01), 185–194. <https://doi.org/10.35794/emba.v12i01.53799>

Nurlaela, F., & Sijabat, Y. P. (2023). The Influence Of Marketing Mix and Service Quality on Consumer Satisfaction J.CO Donuts and Coffee Artos Magelang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata, Dan Perhotelan*, 2(2). <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper>

Nursyirwan, V. I., Valentika, N., & Ardaninggar, S. S. (2020). The Effect of Flexibility, Interactivity, and Perceived Value on Satisfaction Level and Loyalty of E-Commerce Customer. Case Study on E-Commerce Customer of Shopee. *Proceedings International Seminar On Accounting Society*, 2(1), 66–75. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PISA/issue/archive>

Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>

Ozdemir, S., Zhang, S. J., Gupta, S., & Bebek, G. (2020). The effects of trust and peer influence on corporate brand—Consumer relationships and consumer loyalty. *Journal of Business Research*, 117(December 2017), 791–805. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.027>

Pakutandang, F. N., & Indrawati. (2022). The Influence of Shopee Brand Leadership on Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 130–



150. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2304>

Pereira, D., Giantari, N. G. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3, 455–488.

Pujiastuti, Y. (2021). Digital Marketing and Entrepreneurial Marketing in Optimizing Millennial Consumer Loyalty through Consumer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(4), 465–470. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>

Putra, M. D. A., Sulaeman, S., & Nasrullah. (2024). Analisis Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Di Market Place. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 4(1), 85–94.

Putri, R. A. (2022). *Kilas Balik: Highlight Belanja Online Indonesia 2021*. Iprice.Co.Id. <https://iprice.co.id/insights/id/moe/laporan-belanja-online-e-commerce-2021/>

Ramli, R. R., & Bambang P. Jatmiko. (2021). *E-commerce Indonesia dengan Konsumen Paling Loyal, Siapa Juaranya?* Money.Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2021/09/03/153000726/e-commerce-indonesia-dengan-konsumen-paling-loyal-siapa-juaranya-#:~:text=Berdasarkan hasil laporan yang melibatkan,juga Shopee terkait loyalitas konsumen.&text=Tercatat selama periode semester I,49 perse>

Reichheld, F. F. (2003). The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46–54.

Riyanto, J., & Muchayatin. (2023). Pengaruh Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Traveloka Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 49–56. <https://doi.org/10.55606/jimak.v2i1.899>

- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit Nasya Expanding Management (NEM).  
[https://www.google.co.id/books/edition/POPULASI\\_SAMPEL\\_VARIABEL\\_DALAM\\_PENELITIA/ISYrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Populasi,+Sampel,+Variabel+dalam+Penelitian+Kedokteran&pg=PA8&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/POPULASI_SAMPEL_VARIABEL_DALAM_PENELITIA/ISYrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Populasi,+Sampel,+Variabel+dalam+Penelitian+Kedokteran&pg=PA8&printsec=frontcover)
- Rostiani, A., Lestari, R., & Nurwulandari, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Apartemen Kemang Grup PT Pudjiadi Prestige Tbk Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(4), 1989–2003. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Safavi, V. D. R., & Hawignyo. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150.  
[journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN%0APengaruh](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN%0APengaruh)
- Sandy, S. R. O., & Jatmiko, H. (2023). Kajian Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Saat Transisi Covid-19 (Pada Hotel Bintang IV Di Jember. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 10(10), 24–32.  
<https://doi.org/doi.org/10.32528/sw.v6i1.379>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.  
<https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.  
[https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Sugiyono. (2018). *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta.

Sulaiman, S. M., Muhammad, M. A., Muhammad, A. D., & Sabiu, T. T. (2021). Mediating Role of Customer Satisfaction between Service Quality and Customer Loyalty with Non-Interest Bank in Nigeria. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 4(1), 1–30. <https://doi.org/10.18196/ijief.v4i1.10424>

Sunanta, A. F., & Wijaksana, T. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Nasabah Jenius (Studi Pada Pengguna Di Cikarang). *E-Proceeding of Management*, 10(4), 2520–2526. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/20903/20154>

Susanti, R., Ananda, L. R., & Silvia, E. D. (2022). Digital Marketing dan Entrepreneurial Marketing dalam Mengoptimalkan Loyalitas Pelanggan: Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 20(3), 173–182. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v20i3.16974>

Syamsiah, D. (2021). Kajian Terkait Keabsahan Perjanjian E-Commerce Bila Ditinjau Dari Pasal 1320 KUHPerdara Tentang Syarat Sah Perjanjian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 327–331.

Tambah, A. (2022). Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Traveloka. *Ekonomi Dan Bisnis (Ekobis)* 45, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.56912/ekobis45.v1i1.6>

Tompo, I. (2022). Loyalitas Pelanggan: Digital Marketing dan Costumer Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 669–682.

Triyoko. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Kedai Yoko. *Jurnal Daya Saing*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i1.818>

Tuju, S. aneli, Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. A. (2023). Analisis Kualitas

- Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada Alfamart Langowan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(3), 466–474. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.49775>
- Usman, O., Saptono, A., Marsofiyati, & Eryanto, H. (2020). *Structural Equation Modeling: Partial Least Square*. UNJ Press. <https://books.google.co.id/books?id=J8DvDwAAQBAJ>
- Utomo, J., Nursyamsi, J., & Sukarno, A. (2023). Analysis of the Influence of Products, Promotion, and Digital Marketing on Purchase Decisions in Online Shopping with Customer Satisfaction as Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen (JEKMA)*, 2(1), 100–116.
- Wicaksana, I. (2021). Pengaruh Pemasaran Digital Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pelanggan Usia Muda. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 18(1). [http://ejurnal.stieipwija.ac.id/semua.js?\\_\\_cf\\_chl\\_rt\\_tk=sMr6HMxWhcu\\_eg5Uk5kRW81YR\\_bEeEke3TmlxmykI-1707150002-0-gaNycGzNC9A](http://ejurnal.stieipwija.ac.id/semua.js?__cf_chl_rt_tk=sMr6HMxWhcu_eg5Uk5kRW81YR_bEeEke3TmlxmykI-1707150002-0-gaNycGzNC9A)
- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan serta Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 2(2).
- Wiguna, M. A., & Padmanty, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2), 379–394. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.766>
- Wikantari, M. A. (2024). Analysis of Digital Marketing Determinants on Customer Loyalty with Customer Satisfaction, Online Promotion and Customer Experience as Mediation Variables. *International Journal of Economics Development Research*, 5(2), 758–775.

- Wulandari, S., Agung, A. A. P., & Anggraini, N. P. N. (2021). Pengaruh Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen The Bali Florist. *Jurnal Emas*, 2(2), 185–194.
- Yudha, E. P., Suryana, D. N., & Sitio, A. A. P. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Perusahaan Multinasional Dunkin Donut. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis VI*, 6(1), 392–400. <https://jurnal.unigal.ac.id/prosiding/article/view/7425>
- Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/JMSAB%0APENGARUH>

