

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, U., Anwarul Islam Associate Professor, K. M., Hussain, S., Baqir, M., & Muhammad, N. (2021). Impact Of Brand Image On Customer Loyalty With The Mediating Role Of Customer Satisfaction And Brand Awareness. *International Journal of Marketing Research Innovation*, 5(1). <https://www.cribfb.com/journal/index.php/ijmri>
- Amalia Sutapa, V., & Ignas Pradana Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, F. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Citilink Indonesia. 7(2).
- Armstrong (2017) - Marketing An Introduction.
- Budiono, A. (2020). *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. 17, 2. <https://doi.org/10.25134/equi.v17i02>
- Dwita Putri Sari, I., & Sembiring, R. C. (2017). Pengaruh Harga (Price), Kenyamanan Konsumen (Customer Convenience) Dan Kepercayaan (Trust) Terhadap Minat Beli Di Lazada.Co.Id. In *ISEI Business and Management Review: Vol. I (Issue 2)*. <http://jurnal.iseibandung.or.id/index.php/ibmr>
- Edwin Jeans, C., & Indah Yani, M. (2022). Kualitas Layanan, P., Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Edwin Jeans Indonesia on E-Commerce Shopee. *Sinomika Journal. Volume 1(3)*. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.285>
- Fadli, M. D., & Rubiyanti, R. N. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Shopee The Effect Of Price, Promotion, And Quality Of Service On Consumer Loyalty Through Customer Satisfaction In E-Commerce Shopee. [www.datareportal.com](http://www.datareportal.com)
- Febriani, E., Rahmizal, M., Aswan, K., Tinggi, S., Kbp, I. E., & Kunci, K. (2021). Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. <https://ranahresearch.com>.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferinia, R., Tanjung, R., Purba, B., Lestari, N., Mastuti, R., Utami, N. R., Murdana, I. M., Suwandi, A., Mistriani, N., & Fitriyani, E. (2021). *Perilaku Konsumen Kepariwisata. Yayasan Kita Menulis*.
- Firmansyah, A. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Penerbit Qiara Media.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Update PLS Regresi (Edisi 7)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) (4th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, D. F. R., PA, R. W., & Nuryakin, N. (2021). *The influence of e-Service Quality, trust, Brand Image on Shopee customer satisfaction and loyalty. Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 119–130. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art3>
- Hansopaheluwakan, S. (2021). Analysis of e-Service Quality and website quality effect on e-customer loyalty through e-customer satisfaction (case study: Tokopedia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012086>
- Harahap, D. A. (2018). *Perilaku Belanja Online Di Indonesia. JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9 (2), 193–213. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.009.2.02>
- Hidayat, H., Jen Zainal Asyikin Hans, & Jhoni Iskandar. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Jaga dengan Kepuasan sebagai Intervening. *Master: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(1), 49–60. <https://doi.org/10.37366/master.v2i1.458>
- Hilmi Saputra, N., Thalib, S., Whisnu Hendratni, T., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasila, F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Online Store Guzzle Di Media Sosial. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(S1), 709–718.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan*. <https://gerbang.co.id/statistik->
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Principles of Marketing*.
- Kurniasih, A., & Yuliaty, F. (2022). *Pemasaran Digital Dan Citra Merek Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pada Pelanggan Produk Fashion*.
- Lyna, & Prasetyo, S. (2021). *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi Effect Of Website Quality, Customer Experience, and Service Quality On The Loyalty Of Lazada Online Shop Customers in Surakarta City*. <http://journal.al-matani.com/index.php/invest/index>

- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 4. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Prasetyo, B., & Lisdayanti. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Tokopedia Pada Karyawan Pt. Pendopo Kawatama Sinergi. *Jurnal Bisnis & Teknologi*, 13.
- Probo Bintari, W., Udayana, I., & Diansepti Maharani, B. (2022). *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri)*. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1>
- Purwanto, A. (2022). *International Journal Of Social And Management Studies (IJOSMAS) The Role of Digital Leadership, E-Loyalty , E-Service Quality And E-Satisfaction Of Indonesian E-Commerce Online Shop*.
- Rakhmalina, I., & Marsih, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Cabang Sekayu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Cabang Sekayu*, 4, 101–118.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*.
- Ritonga, H. M., Miftah, B. M., Fikri, E., Siregar, N., Roro, M., Agustin, R., Sos, S., & Hidayat, R. (2018). *Konsep dan Strategi*.
- Sofia Silviana, N., Rofiaty, & Puspaningrum, A. (2022). The Effect Of Customer Experience Of Trust And E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Research Mediation Variable In Tokopedia E-Commerce. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 11(6), 600–608. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1971>
- Stikubank, U., Ni, E., Choiriah, matul, & Liana, L. (2019). *Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers 2019 Isu-isu Riset Bisnis dan Ekonomi di Era Disrupsi: Strategi Publikasi di Jurnal Bereputasi Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Sepeda Motor Honda di Kota Semarang)*. [www.motorbloginfo.wordpress.com](http://www.motorbloginfo.wordpress.com)
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen dan Strategi Merek, Seri Manajemen Merek (1st Edition)*. Andi Publisher.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Edisi ke 4)*. Penerbit ANDI.

- Wahyu, A., & Putra, P. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sugiyono Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.*
- Wandira, R., & Hadian, A. (2022). *Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Gojek (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Binjai).*
- Wicaksana, S. A., Psi, S., Psi, M., Safira, P., Lunadevy, A., Lolia, T., Veronica, M., Soedira, G., Kartika, M. H., Novira, D., & Putri, W. (2022). *Kunci Memenangkan Bisnis.*
- Zainurossalamia, S. (2020). *Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi.*