

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Wibowo, D. L. , & P. D. J. (2017). Manajemen Komunikasi Dan Pemasaran. . In *Bandung: Alfabeta*.
- Ali, A., & Audi, M. (2016). The Impact of Income Inequality, Environmental Degradation and Globalization on Life Expectancy in Pakistan: *An Empirical Analysis*.
- Arafah, R., Idris, A., & Musfiana, M. (2022). Pengaruh Potongan Harga pada Aplikasi Shopee terhadap Pembelian Tidak Terencana Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi. *Jurnal Economica Didactica*, 3(2), 15-20.
- Arikunto MTsN Tempel Sleman, S., & Negeri Yogyakarta, U. (2013). Manajemen Perpustakaan Di Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta. In *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan Jurnal Akutabilitas Manajemen Pendidikan* (Vol. 252, Issue 2).
- Asri Cahya Mandiri, E. E. Y. M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRIMO). *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 8(1), 1423–1430.
- Assauri, A. S. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Kepemimpinan terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus pada UMKM Pengusaha Jenang Karomah Kudus). *Doctoral Dissertation IAIN KUDUS*.
- Bisnis, J., & Akuntansi, D. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Hutang Perusahaan Non Keuangan Yang Terdaftar Dalam Bursa Efek Indonesia Denny Surya Dan Deasy Ariyanti Rahayuningsih (Vol. 14, Issue 3).
- Bisnis, J., Kajian, D., Manajemen, S., Darmawan, D., Sinambela, E. A., Hariani, M., Irfan, M., Mayjen, U., Mojokerto, S., & Ekonomi, F. (2020). Analisis Komitmen Organisasi, Iklim Kerja, Kepuasan Kerja dan Etos Kerja yang Memengaruhi Kinerja Pegawai. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4.
- Bondan Satrio Kinasih. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T., & Licata, J. W. (2002). *Research Notes And Communications The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self-and Supervisor Performance Ratings*.
- Christina Ayu Maha Dewi, I. G. S. (2023). Peran Kepuasan dalam Memediasi Fitur Layanan dan Penerimaan Teknologi *Mobile banking* BNI Terhadap Loyalitas Nasabah. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 7(2), 484–496. <https://doi.org/10.29408/jpek.v7i2.20299>
- Creswell, J. W. (2013). *Steps in Conducting a Scholarly Mixed Methods Study*. <https://digitalcommons.unl.edu/dberspeakers/48>
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). *A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation*.

- Davenport, T. H., Harris, J., & Shapiro, J. (2010). *Competing on Talent Analytics*. www.hbr.org
- Doddy Adrisal Putra, D. T. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.
- Edi Sugiyono, R. R. S. (2022). Pengaruh budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi pegawai sebagai variabel intervening pada dinas ketahanan pangan, kelautan dan pertanian Provinsi DKI Jakarta tahun 2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2691–2708. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Ferdinand, P. (2016). Westward ho-the China dream and “one belt, one road”: Chinese foreign policy under Xi Jinping. In *International Affairs* (Vol. 92). <https://academic.oup.com/ia/article/92/4/941/2688105>
- Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*.
- Fransisca, A., & Wijoyo, H. (2020). Implementasi Mettā Sutta Terhadap Metode Pembelajaran Di Kelas Virya Sekolah Minggu Sariputta Buddhies. *Jurnal Ilmu Agama Dan Pendidikan Agama Buddha*, 2(1).
- Goetsch, D. (1994). Effect Of Total Quality Management Practices On Department Performance And Students Satisfaction At Private Colleges In South Sulawesi, Indonesia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 125–128.
- Gürünlü Alma, Ö. (2011). Comparison of Robust Regression Methods in Linear Regression. In *Int. J. Contemp. Math. Sciences* (Vol. 6, Issue 9).
- Hadi, N. T., Widyaningtyas, T., & Arifin,) M Zainal. (2015). Pengembangan Tracer Study Berbasis Web Di Smk Islam Batu. In *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. In *European Business Review* (Vol. 31, Issue 1, pp. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Handayani. (2020). Penyakit virus corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 4.
- Hari Sudarsono. (2020). *Manajemen Pemasaran*. CV PUSTAKA ABADI.
- Ibnu Cahyo Ramadhan, T. C. A. (2022). Pengaruh Promosi, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. *Jurnal Ilmiah Multidisplin*, 1(1), 1.
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Ke-1 Desember 2014).
- Iman Sugiyono, E., & September, D. (2014). Pengembangan Bahan Ajar Menyimak Berbasis Multimedia Interaktif Dalam Model Belajar Mandiri Untuk Sekolah Menengah Pertama. *Seloka: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia* <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/seloka>

- Jones, G. R., Columbus, B., New, I., San, Y., Upper, F., River, S., Cape, A., Dubai, T., Madrid, L., Munich, M., Montréal, P., Delhi, T., Sao, M. C., Sydney, P., Kong, H., Singapore, S., & Tokyo, T. (2013). *Organizational Theory, Design, and Change seventh edition global edition Brief Contents Part 1 The Organization and Its Environment 23 Part 2 Organizational Design 114 Part 3 Organizational Change 295*.
- Kahpi, A. (2017). Budidaya Dan Produksi Kopi Di Sulawesi Bagian Selatan Pada Abad Ke-19. In *Journal of Cultural Sciences* (Vol. 12, Issue 1). <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jlb>
- Kholid Soemarso. (2018). Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank Bni Syariah KCP Magelang.
- Kohler, A., Kuo, A., Nagy, L. G., Morin, E., Barry, K. W., Buscot, F., Canbäck, B., Choi, C., Cichocki, N., Clum, A., Colpaert, J., Copeland, A., Costa, M. D., Doré, J., Floudas, D., Gay, G., Girlanda, M., Henrissat, B., Herrmann, S., ... Martin, F. (2015). Convergent losses of decay mechanisms and rapid turnover of symbiosis genes in mycorrhizal mutualists. *Nature Genetics*, 47(4), 410–415. <https://doi.org/10.1038/ng.3223>
- Kotler, P., Keller, K. L., Columbus, B., New, I., San, Y., Cape, F. A., Dubai, T., Madrid, L., Munich, M., Montreal, P., Delhi, T., Sao, M. C., Sydney, P., Kong, H., Singapore, S., & Tokyo, T. (2012). *A Framework For Marketing Management Sixth Edition Global Edition*.
- Kuncoro. (1993). *Pertumbuhan Ekonomi Dan Ketimpangan Antar Kecamatan Di Kabupaten Banyumas, 1993-2000*.
- Kuswandi, B., Irmawati, T., Hidayat, M. A., Jayus, & Ahmad, M. (2014). A simple visual ethanol biosensor based on alcohol oxidase immobilized onto polyaniline film for halal verification of fermented beverage samples. *Sensors (Switzerland)*, 14(2), 2135–2149. <https://doi.org/10.3390/s140202135>
- Laudon, H., Hasselquist, E. M., Peichl, M., Lindgren, K., Sponseller, R., Lidman, F., Kuglerová, L., Hasselquist, N. J., Bishop, K., Nilsson, M. B., & Ågren, A. M. (2021). Northern landscapes in transition: Evidence, approach and ways forward using the Krycklan Catchment Study. *Hydrological Processes*, 35(4). <https://doi.org/10.1002/hyp.14170>
- Lilliek Suryani. (2017). Upaya Meningkatkan Sopan Santun Berbicara Dengan Teman Sebaya Melalui Bimbingan Kelompok.
- Manajemen, J., & Bisnis, D. (2021). Pengaruh Price Earning (Per), Earning Per Share (Eps), Debt To Equity Ratio (Der) Terhadap Harga Saham. 1(1), 40–57.
- Marlina, L., Putu, D., Ardiana, Y., Rini, K., Novianti, A., Srisusilawati, P., Yuniati, U., Manggabarani, A. S., Hanafiah, H., Triwardhani, D., Matondang, N., Wati, T., Astuti, M., & Pujiyanto, D. (2020). *DIGITAL MARKETING*. www.penerbitwidina.com
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. In *Source: The Journal of Marketing* (Vol. 41, Issue 1).

- Mcknight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology: An investigation of its components and measures. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 2(2). <https://doi.org/10.1145/1985347.1985353>
- Melati, R. S. (2020). Pengaruh harga dan online consumer review terhadap keputusan pembelian case handphone pada marketplace Shopee (Studi pada mahasiswa Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(2).
- Mohyi, A. (2021). The Effect of Job Satisfaction on Turnover Intention Through Organizational Commitment as a Mediation. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 4(3), 61–75. <https://doi.org/10.32535/apjme.v4i3.1269>
- Moon, R. W., Hall, J., Rangkuti, F., Ho, Y. S., Almond, N., Mitchell, G. H., Pain, A., Holder, A. A., & Blackman, M. J. (2013). Adaptation of the genetically tractable malaria pathogen *Plasmodium knowlesi* to continuous culture in human erythrocytes. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 110(2), 531–536. <https://doi.org/10.1073/pnas.1216457110>
- Morris, J. (2001). *Impairment and Disability: Constructing an Ethics of Care That Promotes Human Rights*.
- Novitasari, A., & Suryani, T. (2019). Peran kepercayaan merek, citra merek, dan celebrity endorsement terhadap loyalitas merek bedak tabur wardah. *Journal of Business & Banking*, 7(2). <https://doi.org/10.14414/jbb.v7i2.999>
- Nuning Indah Pratiwi. (2017). *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi*.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. In *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)* (Vol. 5, Issue 1).
- Oladipupo, S. S., Smith, C., Santeford, A., Park, C., Sene, A., Wiley, L. A., ... & Ornitz, D. M. (2014). Endothelial cell FGF signaling is required for injury response but not for vascular homeostasis. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111(37), 13379–13384.
- Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: A research agenda. In *Academy of Marketing Science. Journal; Winter* (Vol. 28).
- Penyusun, N., & Kurniasari, C. (n.d.). *PERSETUJUAN SKRIPSI*.
- Philip Kotler, K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.).
- Poon, W. C. (2008). Users' adoption of e-banking services: The Malaysian perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23(1), 59–69. <https://doi.org/10.1108/08858620810841498>
- Pratiwi, L. H., Ellyawati, J., Atma, U., & Yogyakarta, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226.
- Purwo Adi, R., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2013) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan

- Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal* 10 MAJ 2 (1) <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Qazzafi, S. (2016). Consumer Buying Decision Process Toward Products. *International Journal of Scientific Research and Engineering Development*, 2, 130–134. www.ijrsred.com
- Qazzafi, S. (2019). Consumer Buying Decision Process Toward Products. *International Journal of Scientific Research and Engineering Development*, 2(5 September-Oktober 2019). www.ijrsred.com
- Rachmadani, R., Fajar Wulandari, Y., Bastian, Y., & Desar Deryansyah, A. (2023). *Pemberdayaan Komunikasi Pembangunan Program Entrepreneurship Success Challenge bagi Pengusaha Milenial Gen-Z di Sumatera Barat*. <https://jurnal.alungcipta.com/index.php/JIM>
- Raman, A., Annamalai, V., & Annamalai, V. (2011). *E-Marketing the Lifeline of NetGeneration: An Empirical Study*. <http://www.imacst.com/>
- Raman, A., Annamalai, V., & Annamalai, V. (2019). *E-Marketing the Lifeline of NetGeneration: An Empirical Study*. <http://www.imacst.com/>
- Rauyruen, P., & Miller, K. E. (2007). Relationship quality as a predictor of B2B customer loyalty. *Journal of Business Research*, 60(1), 21–31. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2005.11.006>
- Reitsma, M. B., Fullman, N., Ng, M., Salama, J. S., Abajobir, A., Abate, K. H., Abbafati, C., Abera, S. F., Abraham, B., Abyu, G. Y., Adebisi, A. O., Al-Aly, Z., Aleman, A. V., Ali, R., Alkerwi, A. Al, Allebeck, P., Al-Raddadi, R. M., Amare, A. T., Amberbir, A., ... Gakidou, E. (2017). Smoking prevalence and attributable disease burden in 195 countries and territories, 1990-2015: A systematic analysis from the global burden of disease study 2015. *The Lancet*, 389(10082), 1885–1906. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(17\)30819-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)30819-X)
- Respati, J., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol (Vol. 41, Issue 1)*.
- Sakai, Y., Murdanoto, A. P., Sembiring, L., Tani ', Y., & Kato, N. (1995). A novel formaldehyde oxidation pathway in methylotrophic yeasts: Methylformate as a possible intermediate. In *FEMS Microbiology Letters* (Vol. 127).
- Saragih, S. A., & Siregar, Z. (2025). Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed). *Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang*, 5(1), 129–140.
- Satria, A. A. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Perusahaan A-36. In *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* (Vol. 2, Issue 1).

- Septi Winarsih, A., & Ratminto, dan. (2023). Pendampingan Branding Produk Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis Digital di Kalurahan Sendangarum. 5(3), 1393–1399. <https://doi.org/10.20527/btjpm.v5i3.8034>
- Serhan, M., Sprowls, M., Jackemeyer, D., Long, M., Perez, I. D., Maret, W., Tao, N., & Forzani, E. (2019). Total iron measurement in human serum with a smartphone. *AIChE Annual Meeting, Conference Proceedings, 2019-November*. <https://doi.org/10.1039/x0xx00000x>
- Siswoyo, T. A., Aldino, M., & Hoshokawa, K. (2013). Free radical scavenging activity and DNA damage protective effect of melinjo (*Gnetum gnemon* L.).
- Sjofjan, O., Adli, D. N., Djunaidi, H., & Kuncoro, A. S. (2020). Utilization of Biogas Liquid Waste For Starter In The Fermentation of Rice Husk As A Potential Feedstuff. *Animal Production*, 22(1), 24–30.
- Stefani Lily Indarto, I. G. (2016). Fraud Diamond: Detection Analysis On The Fraudulent Financial Reporting. *Risk Governance & Control: Financial Markets & Institutions*, 6(4), 116–238.
- Sugiyono, E., & Rahajeng S., R. (2022). Pengaruh budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi pegawai sebagai variabel intervening pada dinas ketahanan pangan, kelautan dan pertanian Provinsi DKI Jakarta tahun 2020. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2691–2708.
- Sugiyono, R. F. (2018). Perilaku Peduli Lingkungan Pada Siswa Kelas X Sma Muhammadiyah 1 Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Bog*, 1–11.
- Suharsimi Arikunto. (2002). Pengaruh Advertising Terhadap Pembentukan Brand Awareness Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Produk Kecap Pedas ABC (Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Kecap Pedas ABC di Kota Semarang). *JURNAL STIE SEMARANG*, , 4.
- Sulasih. (2021). Model Theory Of Planned Behaviour Dalam Memprediksi Perilaku Konsumsi Jamu Perspektif Konsumsi Islam Serta Implikasi Pada Strategi Pemasaran.
- Supriyono, E., Syahputra, R., Faisol Riza Ghozali, M., Wahjuningrum, D., Nirmala, K., & Hari Kristanto, A. (2011). Efektivitas pemberian zeolit, arang aktif, dan minyak cengkeh terhadap hormon kortisol dan gambaran darah benih ikan patin *Pangasionodon hypophthalmus* pada pengangkutan dengan kepadatan tinggi. *Jurnal Iktiologi Indonesia*, 11(1), 67–75.
- Tantowi, M., Andriani, J., Inggang, K., & Nuralam, P. (2019). The Impact Of Website Quality On Consumer Satisfaction And Purchase Intention (Study Case of E-Commerce Lazada Indonesia in Malang City). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 67, Issue 1). www.digitalnewsasia.com
- Teguh, R., Djamhur, S., Devi, H., & Azizah, F. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 25, Issue 1).

- Tse & Wilton. (1998). Expectations And Disconfirmation Beliefs As Predictors Of Consumer Satisfaction, Repurchase Intention, And Complaining Behavior: *An Empirical Study*.
- Van Riel, A. C. R., Liljander, V., & Jurriëns, P. (2001). Exploring consumer evaluations of e-services: A portal site. *International Journal of Service Industry Management*, 12(4), 359–377. <https://doi.org/10.1108/09564230110405280>
- Vita Dhameria. (2014). Pembelian Impulsif (Studi pada Pasaraya Sri Ratu Pemuda Semarang). *Doctoral Dissertation, Diponegoro University*, 1–60.
- Voss, G. B., Parasuraman, A., & Grewal, D. (2001). *The Roles of Price, Performance, and Expectations in Determining Satisfaction in Service Exchanges*.
- Wandi. (2018). *Implementasi Program Keagamaan dalam Membentuk Karakter Disiplin Peserta Didik di SDIT Istiqomah Lembang*.
- Wang, W., Leung, K. K., Fong, W. K., Wang, S. F., Hui, Y. Y., Lau, S. P., Chen, Z., Shi, L. J., Cao, C. B., & Surya, C. (2012). *Molecular beam epitaxy growth of high quality p-doped SnS van der Waals epitaxy on a graphene buffer layer*. *Journal of Applied Physics*, 111(9). <https://doi.org/10.1063/1.4709732>
- Wasilaine, T. L., Talakua, M. W., & Lesnussa, Y. A. (2014). *Model Regresi Ridge Untuk Mengatasi Model Regresi Linier Berganda Yang Mengandung Multikolinieritas (Studi Kasus: Data Pertumbuhan Bayi di Kelurahan Namaelo RT 001, Kota Masohi)* Ridge Regression Model to Overcome Multiple Linear Regression with Multicollinearity (Case Study: Growth of Infants Data in Sub Namaelo, RT. 001, Masohi City) (Vol. 8, Issue 1).
- Wibowo, E., & Pratiwi, D. D. (2018). *Desimal: Jurnal Matematika Pengembangan Bahan Ajar Menggunakan Aplikasi Kvisoft Flipbook Maker Materi Himpunan*. 1(2), 147–156. <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/desimal/index>
- Wicaksono, S. R., & Ananta, V. G. (2022). Usability Testing Situs Daring Sebagai Evaluasi User Experience (Studi Kasus Situs PERUMDAM Among Tirto). *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 17(1), 13-17.
- Yousafzai, S. Y., Foxall, G. R., & Pallister, J. G. (2007). Technology acceptance: a meta-analysis of the TAM: Part 1. In *Journal of Modelling in Management* (Vol. 2, Issue 3, pp. 251–280). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/17465660710834453>
- Zeithaml, V. A. (2001). *What Drives Customer Equity A company's current customers provide the most reliable source of future revenues and profits*. www.mysimon.com
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>
- Zusrony, E. (2021). Perilaku konsumen di era modern. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1-159.