

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, A., Budhiluhoer, M., Jamaludin, A., & Prihandani, K. (2020). Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online. *Systematics*, 2(1), 12. <https://doi.org/10.35706/sys.v2i1.3530>
- Ayuningtiyas, L. D., Abdullah, M. F., & Wahyudi, M. S. (2021). Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Pada Industri Genteng Di Kecamatan Gandusari Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(1), 12–26.
- Bahtiar, R. A. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Serta Solusinya. *Info Singkat*, XIII(10), 19–24. https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info_Singkat-XIII-10-II-P3DI-Mei-2021-1982.pdf
- Bencsik, A., & Machova, R. (2016). Knowledge Sharing Problems from the Viewpoint of Intergeneration Management. *ICMLG2016 - 4th International Conference on Management, Leadership and Governance: ICMLG2016*, 421.
- Bernarnto, I., Wilson, N., & Suryawan, I. (2019). Pengaruh Website Design Quality , Service Quality , Trust dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus : tokopedia . com). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1). <https://doi.org/10.25124/jmi.v19i1.1987>
- Christiani, L. C., & Ikasari, P. N. (2020). Generasi Z dan Pemeliharaan Relasi Antar Generasi dalam Perspektif Budaya Jawa. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 4(2).
- Cussoy, C., Puspita, I. P., & Hariyanto, A. (2013). Analisis Pengaruh Accessibility Security Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Nasabah KlikBCA. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 1(2), 24–37.
- Djannah, R., & Triyonowati. (2017). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Food and Beverages. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(7), 1–16.
- Dos, R., Cruz, Duarte, Bueno, S., Vivian, Palegrine, & Kalo. (2020). Volumetric analysis of irrigant extrusion in immature teeth after different final agitation techniques. *Journal of Endodontics*, 46(5), 682–687.
- Elhias, M. A., Soheri, S., & Kurniawan, H. (2021). Analisis Metode Kano Dan Optimasi Pada Layanan Warung Bakso. *Infosys (Information System) Journal*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.22303/infosys.6.1.2021.83-92>
- Febriarhamadini, R., & Suryadi, E. (2019). pengaruh kualitas pelayanan e-commerce shopee terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa s1 administrasi bisnis semester akhir 2018 – 2019 fakultas ilmu administrasi &

sekretari (fias) ibm asmi. *Jurnal ADMINISTRASI BISNIS*, 3(1), 11–18.
www.journal.ibmasmi.ac.id

Firmansyah, Prayuda, & Zakiyuddin. (2022). Skema Ponzi: Indikasi Kecurangan Pada Valuasi Startup Menggunakan Gross Merchandise Value. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1).

Gale, Gale, & Wood. (1994). *Managing customer value: Creating quality and service that customers can see* (Simon & Schuster (eds.)). SAGE Publications.

Halim. (2005). *Analisis Investasi*. Salemba Empat.

Handayani, N., Nadya, Y., & Maulana, D. (2022). Implementation of the Distribution Requirement Planning Method in Optimizing the Distribution of Packaged Drinking Water Products. *PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering)*, 5(2), 13–23.
<https://doi.org/10.21070/prozima.v5i2.1531>

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.

Hendri, E. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja dan kinerja Karyawan. *Administrasi Bisnis*, 40(1), 76–85.

Heriyanto, Mellita, D., & Noviardy, A. (2017). Green Supply Chain Management pada UKM Kuliner di Kota Palembang Evaluasi untuk Implementasi. *Prosiding SNaPP2017Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora*, 231–240.

Kalangi, R. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manudia dan Kinerja Aparat Sipil Negara di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 2(1).

Kho, J. (2012). ANALISIS Pengaruh Websitedesign, Reliability, Customer Service, Dan Trust Terhadap Online Shopping Pada Toko Gramedia Online. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa*, 1(4).
<https://doi.org/10.25124/Jmi.V19i1.1987>

Kotler, Philip, Dan K. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.

Kotler, P. and G. A. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Armstrong., G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.

Kusumawardani, A. (2022). Fluktuasi Harga Saham Dan Volume Transaksi Saham Sebelum Dan Sesudah Pengumuman Covid-19 Pada Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di Bei Fluctuation of Share Prices and Share of Volume

Transactions Before and After the Announcement of Covid-19 in Pharmaceut.
Jurnal Apresiasi Ekonomi, 10(1), 1–8.

Lesmana, H. (2016). Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 14(4).

Logiawan, Y., & Subagio, H. (2014). Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–11.

Mahaputra, I. N. K. A. (2012). Pengaruh Rasio-Rasio Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 7(2), 243–254.

Maming, J. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan, Orientasi layanan, Strategi Harga Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Jasa Telekomunikasi di Makassar. *Jurnal Pasca Universitas Hasanudin Makasar*, 22(1).

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Toi. *Jurnal Ekonomi*, 2(2).

Mega, N., Mahdani, A., & Widodo, T. (2021). Efek Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Niat Pembelian Kembali Pelanggan Layanan Aplikasi Reksa Dana Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: Bareksa). *E-Proceeding of Management*, 8(5), 5558–5567.

Meyliana, A. (2018). Pengukuran Kualitas Situs Jual Beli Online Menggunakan Metode WebQual. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 4(1), 14–20. <https://doi.org/10.31294/ijse.v4i1.6232>

Minto Waluyo. (2021). *Praktekin Kepemimpinan Berkarakter Untuk Memuluskan Cita-Cita*.

MURDIYANTO, E. (2011). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Karanggeneng, Purwobinangun, Pakem, Sleman Eko Murdiyanto Staf Pengajar Program Studi Agribisnis Upn &Quot;Veteran&Quot; Yogyakarta. *Jurnal Sepa (Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis) Program Studi Agribisnis UPN “Veteran” Yogyakarta*, 7(2), 91–101. <https://agribisnis.fp.uns.ac.id/wp-content/uploads/2013/10/04-Eko-Murdiyanto-Partisipasi-Masyarakat-Dalam-Pengembangan-Desa-Wisata-Karanggeneng-Purwobinangun-Pakem-Sleman.pdf>

Nilashi, M., Jannach, D., Ibrahim, O. bin, Esfahani, M. D., & Ahmadi, H. (2016). Recommendation quality, transparency, and website quality for trust-building

in recommendation agents. *Electronic Commerce Research and Applications*, 70–84.

Ninghardjanti. (2018). Pengaruh Gaji Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di Smk Penda 2 Karanganyar. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 3(2), 41–48.

Palilati, A. (2007). Pengaruh nilai pelanggan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(1), 73–81.

Petra, B. A., Apriyanti, N., Agusti, A., Nesvianti, & Yulia, Y. (2020). Pengaruh Ukuran Perusahaan , Current Ratio dan Perputaran Persediaan terhadap Pertumbuhan Laba. 5(2), 197–214.

Philip, K., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management. 13rd Edition. Jilid 1. Terjemahan Oleh Bob Sabran.2008*. Erlangga.

Philip, K., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Hall International Inc.

Pradana, M. (2015). Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Neo-Bis*, 9(2), 32–40.

Pradana, R. A., & Santoso, B. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi PT Harapan Sejahtera Karya Utama Sidoarjo. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 686–699. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.714>

Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.

Pratiwi, D. (2010). *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*. Universitas Diponegoro.

Purnawati, E., Nugroho, I. A., Syafa'at, A. Y., & Sari, F. D. (2022). Pemberdayaan Ekonomi Produktif Terhadap Produk Lokal Tanggap Covid-19 Kelompok Usaha Bersama Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat - PIMAS*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.35960/pimas.v1i1.722>

Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.

Rosda, ¹, Munadhifah, A., Purnomo, H., & Oktyajati, ³nancy. (2021). Analisis

Bullwhip Effect Pada Pengadaan Kain Batik Di Cv. Batik Gemawang. *JAPTI: Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri*, 2, 41–49.
www.journal.univetbantara.ac.id/index.php/japti

Rosita, F. A. D. (2021). Regenerasi Sebagai Upaya Mengatasi Penurunan Pengrajin Sentra Batik Desa Ngentrong Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Sandhyakala*, 2(2), 11–27.

Sagita. (2010). *Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru Dan Perubahan Daya Listrik Pt Pln (Pesero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan*.

Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Engaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 34–46.

Schiffman, Leon G., dan Kanuk, L. L. (2004). *Consumer Behavior* (8th ed.). Upper Saddle River, Prentice Hall Inc.

Seemiller, C., & Grace, M. (2017). Generation Z: Educating and engaging the next generation of students. *About Campus*, 22(3), 21–26.

Setiobudi, E. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(3), 170–182. <https://doi.org/10.30998/jabe.v3i3.1768>

Simangunsong, E. (2018). Generation-z buying behaviour in Indonesia: Opportunities for retail businesses. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 243–253.

Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.26858/JIAP.V4I1.1817>

Stanto, J. W., & Y, L. (1996). *Prinsip Pemasaran*. Erlangga.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (6th ed.). Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015a). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.

Sugiyono. (2015b). *Statistik Untuk Penelitian* (C. Alfabeta (ed.)).

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Administrasi*. CB Pustaka Media.
- Suseno, L., & Ikatrinasari, Z. F. (2015). Analisis Bullwhip Effect Terhadap Penerapan Distribution Resource Planning Di Pt. Mnj. *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 10(3), 141–148. <https://doi.org/10.12777/jati.10.3.141-148>
- Tjiptono, F. (2009). *Straetegi Pemsaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Realizing Excellent Service*. CV Andi Offset.
- Ulya, H. N. (2020). Alternatif Strategi Penanganan Dampak Ekonomi Covid-19 Pemerintah Daerah Jawa Timur Pada Kawasan Agropolitan. *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 3(1), 80–109. <https://doi.org/10.21154/elbarka.v3i1.2018>
- Umar, H. (2003). *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Riset Bisnis*. PT. Gramedia Indonesia.
- Unggara, I., Sadono, E. D., Hayatiningsih, N., & Vellayati, W. I. (2021). the Productivity of Indonesian E-Commerce : Evidence From a Digital Merchant Survey. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 2021(4), 226–234. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/3550>
- UTAMI DEWI. (2018). *Pendekatan Top Down Versus Bottom Up*. 2–10. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/197712152010122002/pendidikan/PENDEKATAN+TOP+DOWN+VERSUS+BOTTOM+UP.pdf>
- Utami, & Mulyaningsih. (2016). Pengaruh kompetensi kewirausahaan terhadap kinerja UMKM. *Bisnis Dan Iptek*, 9(2).
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Wardhani, W., Sumarwan, U., & Yuliati, L. (2015). Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Hunian Green Product. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, VI(1), 45–63.
- Wilson, N., & Keni. (2018). Pengaruh Website Design Quality Dan Kualitas Jasa Terhadap Repurchase Intention : Variabel Trust Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(2), 291–310.
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. (2003). eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. *Journal of Retailing*, 79(3), 183–198.
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Ekonisia.

Zeithaml, V., Valirie, A., Parasuraman, A., & Berry, L. (2000). *Service marketing*. McGraw-Hill Companies.

Zou, Peng, Insolera, Fink, & Mata. (2009). IL-10 promotes neuronal survival following spinal cord injury. *Experimental Neurology*, 220(1), 183–190.