

DAFTAR PUSTAKA

- Bonita, V. B, Sendow, M. G. dan Hasan. 2017. **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.** *Jurnal Emba Vol. 5 No. 2*
- Winarta, S. S. (2019). **Pengaruh Internet Marketing dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Sinabung Hills Berastagi).** *Skripsi: Universitas Quality.*
- Raharjo, S., & Wulandari, T. (2018). **Pengaruh Kepercayaan Merek, Komitmen, Tujuan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Tenggarong.** *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 18 (1)
- Agatha, F. (2020). **Pengaruh brand trust terhadap customer loyalty dimediasi oleh customer satisfaction pada pengguna Shopee di Surabaya.** *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 10.
- Caturani, E., Suseno, Y. D., & Widajanti, E. (2019). **Analisis pengaruh kepercayaan merk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen retno skin caredi Surakarta.** *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(1).
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). **Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen.** *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 5955.
- Kusumawati, A., & Rahayu, KS (2020). **Pengaruh kualitas pengalaman pada nilai yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan.** *Jurnal TQM*, 32 (6), 1525-1540.
- Lailiyah, N. (2020). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Hijab Medyna Colletion Situs Shop Online.** *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 5(1), 1-15
- Afifah Ulul Azmi, & Indah Respati Kusumasari. (2024). **Analisis Pengaruh Pemasaran Media Sosial TikTok, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen: Studi pada Konsumen Scarlett Whitening di Surabaya.** *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 4254
- AyundaS., & KusumaY. B. (2023). **Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan**

pada Netflix. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2815-2825.

- Rifa'i, K. (2015). **Membangun Loyalitas Pelanggan**. Jember: *Zifatama Publisher*.
- Sabila, N. (2019). **Pengantar Belajar Digital Marketing**. Semarang: *Stekom*.
- Santoso, S. (2016). **Panduan lengkap SPSS versi 23**. Jakarta: *Elex Media Komputindo*.
- Sugiyono. (2019). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: *Alfabeta*
- Kotler, P. (2018). **Manajemen Pemasaran, jilid 2**. Jakarta: *Gramedia*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). **Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12**. Jakarta: *Erlangga*.
- Amandin. (2019). **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemasaran E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Kota Prabumulih**. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 2(2), 113–122.
- Ayu, N. F., Agata, Y., Satriani, M., Asnaini, A., & Arisandi, D. (2022). **Kepuasan Belanja Fashion Online Dan Offline (Studi Pada Muslimah Kecamatan Selebar Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu)**. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 6(1), 15.
- Erchikka, Y. N. T., & Hidayat, R. (2022). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Gojek Di Kota Surabaya**. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1070.
- Farhat, L. (2020). **Keputusan Pembelian Online**. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management And Business*, 3(1), 51–60.
- Farida, A. I., & Prabowo, B. (2023). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi E-Commerce Zalora Di Surabaya**. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 4(2), 1449–1458.
- Franjković, J., Botkuljak, M., & Dujak, D. (2022). **The Influence Of Key Factors Of Visual Merchandising On Impulsive Buying**. *Logforum*, 18(3), 297–307.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). **Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek**. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Hansen, T., Jensen, J. M., & Solgaard, H. S. (2019). **Predicting Online Grocery Buying Intention: A Comparison Of The Theory Of Reasoned Action And The Theory Of Planned Behavior**. *International Journal Of*

Information Management, 24(6), 539–550.

- Heni Iswati, Novia Indah Lestari. (2021). **Pengaruh Display, Promosi Penjualandan Kualitas Produk Pada Toko Online Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabe Intervening Kepuasan Pelanggan.** *Jurnal Manajemen*, 47(4), 124–134.
- Kurnia, D. W. I., Sembiring, E., & Area, U. M. (2023). *Pembelian Produk Pakaian Secara Online Dan Offline Pada Komunitas Shift Medan*
- Nuraini, D., & Evianah, E. (2019). **Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Baju Secara Online Dan Offline.** *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(2), 231.
- Nurhalim, A. D. (2022). **Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Generasi Z Dan Generasi Milenial Di Indonesia Terhadap Zara.** *Jurnal Bina Manajemen*, 10(2), 26–41.
- Pramudita, D. T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., & Adilah, R. (2022). **Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk.** *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 424–436.
- Putra, M. K. H., Paningrum, D., & Cahyani, R. R. (2022). **Tingkat Keamanan Dan Kemudahan Transaksi Pada Toko Offline Terhadap Keputusan Pembelian Action Figure Original.** *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(1), 10–20.
- Putri, R. D. (2020). **Perbandingan Kepuasan Konsumen Berbasis Online Dan Belanja Offline Terhadap Loyalitas Konsumen.** *Economic Education And Entrepreneurship Journal*, 3(1), 10–17.
- Rinda Rahmawati, A. (2021). **Pengaruh Social Media Marketing Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen J.Co Donuts And Coffee Kota Samarinda.** *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 9(1), 17.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). **Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran).** *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Teddy Oswari, N. E. S. (2020). **Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia.** *Creative Research Management Journal*, 3, 34–46.