

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hafidz Maulidan, Miftahul Huda. 2024. "Penggunaan Chatbot Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada UMKM Digital Di Kabupaten Pasuruan." *Economic Reviews Journal* 3:1532–44. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i4.495>.
- Agung, Anak, Istri Ngurah, Dyah Prami, Luh Kadek, Budi Martini, Fara Rihma, Luh Komang, and Candra Dewi. 2024. "ANALISIS PENGARUH E-CUSTOMER RELATION MANAGEMENT DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GOJEK)" 5 (2): 291–309.
- Akhmadi, M Denaldi Danial, and Erni Martini. 2020. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI OVO." *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)* 4 (5): 708–20.
- Albar, Elyas, and Nurul Mutmainnah Aulia. 2024. "Pengaruh Keragaman Produk Dan Promosi E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen." *MARS: Jurnal Magister Research* 3:13–22.
- Alfiansah, Anggita Viska, and Ariningtyas Pusvitasari. 2024. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Shopee Indonesia)" 9 (1): 426–31.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Andreano Henggrawan, Anak Agung Putu Agung, Ni Putu Nita Anggraini. 2020. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISKON, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA P.T. RAMAYANA LESTARI SENTOSA TBK. DENPASAR," 43–66.
- Anisah Arifin Nuha dan Sri Rakhmawati. 2025. "Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee." *Jurnal Manajemen FE-UB* 13 (2): 69–85.
- Apriyanti, Rini, Fatchur Rohman, and Nur Khusniyah Indrawati. 2020. "Pengaruh E-CRM Terhadap Kualitas Hubungan Dan Hasil Dengan Atribut Layanan Dan Pemulihan Layanan Sebagai Variabel Mediasi."
- Ari Haeruddin, and dan Triska Dewi Pramitasari Ediyanto. 2022. "PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO HASS MANGARAN

SITUBONDO.” *Prosiding Nasional 2022*, 125–33.

Bagus, Ida, Nyoman Udayana, and Ambar Lukitaningsih. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” 19 (02): 226–33.

Barnes, J. G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Andi.

Cahyarani, Berliana, Sri Rahayu, and Tri Astuti. 2022. “ANALISIS PENGARUH E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-WOM SEBAGAI VARIABEL (Studi Pada Pengguna Aplikasi MAPCLUB Di Kota Semarang)” 11:1–15.

Ch. Whidya Utami. 2015. *Manajemen Ritel: Strategi Dan Implementasi Oerasional Bisnis Ritel Moderen Di Indonesia*. Kedus. Jakarta: Salemba empat.

Darmawan Kusumandala Putra. 2021. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Melalui E-Customer Satisfaction Pada Pelanggan Belanja Online Shopee.”

David. 2018. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI ONLINE GRAB.” *AGORA* 6 (2).

Engel, F. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edited by The Drydn Pres. Jakarta: Bina Aksara.

Fida, Bashir Ahmad, Umar Ahmed, Yousuf Al-balushi, and Dharmendra Singh. 2020. “Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman.” <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>.

Firmansyah., Indah Yuliyanti dan Fani. 2023. “Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah” 6 (3): 305–16.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. 1996. “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing* 60 (4): 7–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224299606000403>.

Ghozali, Imam. 2020. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan*

Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.

Hafsah, Mohammad Jafar. 1999. *Kemitraan Usaha Konsepsi Dan Strategi*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. 2021. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Halimatu, Hanapiah, Citra Savitri, and Syifa Pramudita Faddila. 2025. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Aplikasi Vidio)" 8 (2): 189–203.

Hammoud, Jamil, Rima M Bizri, and Ibrahim El Baba. 2018. "The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction : Evidence From the Lebanese Banking Sector." <https://doi.org/10.1177/2158244018790633>.

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

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. 2015. "A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling." *Journal of the Academy of Marketing Science* 43 (1): 115–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>.

Herlina Pandango, Siti Soeliha, dan Minullah. 2024. "PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APOTEK ANGGREK KPRI RSUD SITUBONDO." *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS* 3 (5): 983–96.

Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Jaka Mahendra, Muhammad Yahya Arief dan Febri Ariyantiningih. 2023. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO PAKAIAN Lva Boutique ASEMBAGUS SITUBONDO." *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)* 2 (5): 1058–76.

Jonathan, Hansel. 2013. "ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG BERDAMPAK PADA CUSTOMER LOYALTY PT BAYU BUANA TRAVEL TBK" 14 (2): 104–12.

- Kahn, B. E. 1998. "Dynamic Relationships with Customers: High-Variety Strategies." *Journal of the Academy of Marketing Science* 26 (1): 45–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0092070398261005>.
- Kawsar, Najmul Haque. 2025. "The 11th Edition of the State of the Global Islamic Economy Report (SGIE) 2024/25." Jul 08. 2025. <https://www.dinarstandard.com/post/sgier-2024-25>.
- Kayana, Rijal Athallah, and Widarto Rachbini. 2025. "PERAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI MEDIASI DALAM HUBUNGAN ANTARA KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PLATFORM E COMMERCE DI INDONESIA" 19 (5).
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. 15 th ed. Pearson Education.
- Kotler, P. dan Amstrong. 2015. *Pengantar Pemasaran*. 12th ed. Inggris: Person Education, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- Laurent, Felicia. 2016. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK MELALUI KEPUASAN PELANGGAN" 4 (2): 95–100. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/7720>.
- Lupiyoadi, R. 2013. *No Title Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. 3rd ed. Jakarta: Salemba empat.
- Mahfuzh, Muhammad Ady. 2023. "Pengaruh E-Customer Relationship Management (e-CRM) Dan e-Trust Terhadap e-Loyalty Nasabah Bank Digital Di Indonesia Dengan e-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi Melalui Pendekatan S-O-R Model."
- Mawardi, Ikhsan, Osly Usman, and Ayatulloh Michael Musyaffi. 2024. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Intervening Pada Nasabah Livin ' By Mandiri Pendahuluan" 3 (1): 132–45.
- Militina, Theresia, and Gusti Noorlitaria Achmad. 2020. "Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty Pt Meratus Samarinda" 2020 (1): 84–94.
- Muhammad Suhardi. 2023. *Buku Ajar Dasar Metodologi Penelitian*. Edited by Randi Pratama Murtikusuma M. Hidayat, Miskadi. Penerbit P4I.
- N Lee, BL Sha, D Dozier, P Sargent. 2015. "The Role of New Public Relations

- Practitioners as Social Media Experts.” *Public Relations Review* 41 (3):411–413.
- Nashori, Sudarno Ahmad. 2026. “Mayoritas Islam 99 Persen, Ternyata Ini Kecamatan Dengan Umat Buddha Terbanyak Di Kebumen.” *Pikiran Rakyat Jateng*, 2026. <https://jateng.pikiran-rakyat.com/jawa-tengah/pr-37310247765/mayoritas-islam-99-persen-ternyata-ini-kecamatan-dengan-umat-buddha-terbanyak-di-kebumen>.
- Nisa, Mukrimatun, and Universitas Diponegoro. 2021. “Moderating Structural Equation Modeling Dengan Partial Least Square Pada Pemodelan Penerimaan Dan Penggunaan Dompot Digital Di Kota Semarang 1,2,3” 10:66–75.
- Oliver, R. L. 1980. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.” *Journal of Marketing Research* 17 (4): 460–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224378001700405>.
- . 1999. “Whence Consumer Loyalty?” *Journal of Marketing* 63 (4): 33–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2005a. “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service Research* 7 (3): 213–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2005b. “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service Research* 7 (3): 213–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Peter, J. P dan Olson, J. C. 2005. *Consumer Behavior*. Edited by McGrawHill. 7th ed.
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. New Jersey: Index.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/204787/manajemen-pemasaran>.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th Editi. Pearson Education.
- . 2020. *Marketing Management*. 15th Editi. Pearson Education Australia.
- Prabawanti, Kd Jessika, Syamsul Bachri, Ponirin Ponirin, and Asriadi Asriadi. 2024. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI

VARIABEL INTERVENING DI E- COMMERCE SHOPEE (STUDI KASUS PADA GEN-Z KOTA PALU)” 7.

- Pratiwi, Alya Ramadhani, and Dodik Arwin Dermawan. 2021. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay Pada Aplikasi Shopee Di Kota Surabaya)” 02 (03): 87–93.
- Purnaningsih, Ninuk. 2007. “Strategi Kemitraan Agribisnis Berkelanjutan 1” 01 (03): 393–416.
- Rahmat Gunawan, Sri Hartono, Eny Kustiyah. 2021. “LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI SAKAW COFFEE & BITES KARANGANYAR.” *Edunomika – Vol. 05, No. 01* 05 (01).
- Rakasiwie, Bayu, and Sri Rejeki Ekasasi. 2021. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENJUAL ONLINE PADA SITUS BUKALAPAK . COM.” *Cakrawangsa Bisnis* 2 (2): 173–84.
- Ren-fang, C., Tai-Chi, W., & Wei-Ti, Y. 2015. “The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan” 11 (1): 59–67.
- Sari, Dwi Retno, Zulfi Azhar, Suci Andriyani, Program Studi, Sistem Informasi, Program Studi, Sistem Informasi, and Universitas Budi Darma. 2024. “IMPLEMENTASI STRATEGI E-CRM PADA PENJUALAN BUSANA.” *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)* 8 (1): 176–86.
- Siagian, Michelle dan Hotlan. 2019. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN CAFE ZYBRICK COFFEE & CANTINA” 7 (1).
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edisi ke 2. Bandung: CV. Alfabeta.
- . 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi ke 5. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surahman, I Gusti Ngurah, Putu Ngurah, Suyatna Yasa, and Ni Made Wahyuni. 2020. “The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by

Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency” 7:46–52.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

———. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tri, Rachmat, Yuli Yanto, and Anisah Dhia. 2021. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE (STUDI KASUS PENGGUNA TOKO ONLINE SHOPEE).” *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 11:1–13.

Veryani, Farida dan, and Sonja Andarini. 2022. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” 12 (2).

