

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, O. D. (2020). Pengaruh Electronic Word Of Mouth dan Brand Image Terhadap Purchase Intention Produk Nature Republic. *Volatilitas*, 2(2).
- Anggraini, N. P., & Suryoko, S. (2018). Pengaruh Labelisasi Halal, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap User Loyalty Pelanggan Melalui Keputusan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Kosmetik Sariayu Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(3), 359-369.
- Astuti, N. I. T., Suliyanto, S., & Roestijawati, N. (2018). Analisis penggunaan Computer Physician Order Entry (CPOE) terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan di instalasi farmasi Rumah Sakit Margono Soekarjo Purwokerto. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, 25(2), 8-16
- Bryan, N. M., Keni, K., Negara, E. S., & Dharmawan, P. (2023). Pengaruh *Brand Competence, E, Brand Trust, Brand Experience* , Dan *E-WOM* Terhadap *Brand Loyalty* Aplikasi Dompot Digital . *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 17-29.
- Bulan, T. P. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap User Loyalty konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 592-602.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations Management for Competitive Advantage*. 11th Ed. New York: McGraw Hill.
- Christian, M., & Nuari, V. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap User Loyalty konsumen studi kasus: Belanja online Bhinneka. com. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 33-53.
- Fatoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Nilai Pelanggan Terhadap User Loyalty Warung Apung Rahmawati Gresik (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Fauziah, S. N., Arisman, A., & Lestari, S. P. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Maxim Di Kota Tasikmalaya. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(4), 96-113.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariative Dengan Program IBM SPSS* 25 Edisi 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Citra Destinasi Dan Kepuasan Wisatawan Serta Implikasinya Terhadap User Loyalty Wisatawan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(2), 139150.
- Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2013). Analisis pengaruh kualitas layanan internet banking dan tingkat kepuasan terhadap User Loyalty nasabah pada PT

- Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Jamsostek Jakarta. *Business and Management Review*, 2(2).
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K.P., Walsh, G., & Gremler, D.D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet? *Journal of Interactive Marketing*, 18, 38 – 52.
- Immanuel, D. M., & Maharia, M. A. (2020). Engaging Purchase Decision of Users in Marketplace Channel: *A Study of Fashion Online Retail*.
- Ismulyaty, S., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap User Loyalty Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo): The Effect Of Service Quality And Internet Banking User Satisfaction On User Loyalty Of Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 66-75.
- Jiang, Q. (2014). Internet addiction among young people in China: Internet connectedness, online gaming, and academic performance decrement
Internet Research
- Kotler dan Keller (2009) *Manajemen pemasaran*. jilid 1 ed. Jakarta: Erlangga.
- Langga, L. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Kantor Kesyahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 508.
- Mariana, Y., & Fadli, J. A. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction Terhadap E-User Loyalty Nasabah Perbankan Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 186-200.
- Minawati, A. R. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap User Loyalty (Studi Kasus Pelanggan Wardah di Universitas Muhammadiyah Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL. *Journal of Service Research*, 7(3).
- Philip Kotler; Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- Rojuaniah, R., Savira, K. P., Syah, T. Y. R., Havidz, I. L. H., & Winanta, T. T. (2024). Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Kepuasan, dan Perilaku Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 329-336.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap User Loyalty Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.

- Sari, W. (2017). Analisis Pengaruh Electronic Word of Mouth, Electronic Service Quality dan Country of Origin Terhadap Repurchase Intention pada Qlapa.com (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Sidabutar, L, dkk . (2019). Analisis Pengaruh Game Online Mobile Terhadap Kesehatan Mata Pada Mahasiswa FTI UAJY.
- Suryani, A. D., & Basri, A. I. (2021). Pengaruh emotional branding, *User Experience*, dan brand trust terhadap User loyalty pada samsung experience store. *Investasi: Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 19-26.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet.
- _____. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D/Sugiyono*. Bandung: Alfabeta, 15(2010).
- Thomson, M., D.J. MacInnis, dan C.W. Park (2005). The Ties That Bind: Measuring the Strength of Consumers' Emotional Attachments to Brands. *Journal of Consumer Psychology*, 15: 77–91.
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa* (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, A. (2015). Pengaruh elektronik word of mouth dan brand image terhadap purchase intention pada konsumen smartphone samsung yang berbasis android. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 71-88.
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi User Loyalty Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 504-509.
- Winata, A., & Fiqri, I. A. (2017). Pengaruh harga dan kualitas jasa terhadap User Loyalty pelanggan hotel emersia di bandar lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 3(02), 133-149.