

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *EDUMASPUL: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980.
- Afiffuddin, M., & Widyaningrum, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Csi Pada Ud.Arshaindo. *Sigma Teknika*, 5(2), 275–284.
- Agustin, D., Utami, S. S., Kushariyadi, K., Suprayitno, D., Dwiwijaya, K. A., Agusdi, Y., Pemata, N. G., & Efitra, E. (2024). *Pengantar Manajemen : Teori komprehensif pada era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Amrita, N. D. A., Mandiyasa, I. K. S., Suryawan, T. G. A. W. K., Handayani, M. M., Nugroho, M. A., Puspitarini, E. W., Haro, A., Purbaya, M. E., Rivai, D. R., Munizu, M., & others. (2024). *Digital Marketing : Teori, Implementasi dan Masa Depan Digital Marketing*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Aniswandaru, B., Augusta, C. D., & Falito, M. R. (2023). Meta Analisis : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Keterikatan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Research Journal of Accounting and Business Management (RJABM)*, 7(2), 116–124.
- Anjani, R. W. (2024). Implementasi Digital Marketing Dalam Mengembangkan Strategi Bisnis Digital Di Era Transformasi Digital. *Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 1(1), 29–40.
- Anwar, K. (2023). Pengaruh Experiential Marketing, Pelaksanaan Promotion Dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Transparan STIE Yadika Bangil*, 15(1), 1–8.
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 498–504.
- Ardani, W. (2022). Pengaruh digital marketing terhadap perilaku konsumen. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(1), 40–47.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Islam (IHSAN)*, 1(2), 1–9.
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., Ismail, R. S., Putra, D. S., Utama, A. M., Syahputra, S., & Bancin, J. B. B. (2023). Manajemen Pemasaran. In U. Saripudin (Ed.), *CV WIDINA MEDIA UTAMA*. CV WIDINA MEDIA UTAMA.

- Astuti, C. W., & Abdurrahman. (2022). Pengaruh Social Media Marketing Dan Brand Trust Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Advances in Digital Business and Entrepreneurship*, 1(2), 33–49.
- Basyid, A. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 39–43.
- Butarbutar, M., Efendi, Simatupang, S., Butarbutar, N., & Sinurat, D. N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 200–207.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 11(3), 219–231. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Chaniago, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga pada Loyalitas Konsumen Nano Store. *International Journal Administration, Business & Organization*, 1(2), 59–69.
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25.
- Elvina, C., & Lestari, R. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Nilai Pelanggan , Kualitas Produk , Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ichiban Sushi Di Palembang Trade Center. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 3(2), 128–141.
- Febria, F., Clamas, E. S., & Sutarno. (2024). Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di i PT. Horti Jaya Lestari. *Inovasi Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi (INVESTASI)*, 2(1), 13–21.
- Ghozali, I. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*. Yoga Pratama.
- Hakim, L. N. (2024). *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Hasanuddin, & Rony, Z. T. (2025). Systematic Literature Review : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *JEMMA*, 8(1), 46–58.
- Hendrawan, S. A., Pujiyanto, T., & Purnomo, D. (2022). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan di 372 Kopi Setiabudhi Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis (JEPA)*, 6(1), 9–21.
- Hidayat, Y., Nukhatillah, I. A., Setiawati, S., Milah, A. R., Dhiaulhaq, F., & Hilma, D. (2023). Urgensi Aplikasi Kerangka Berpikir Computational Thinking Pada Pembelajaran Faraid Di Era Digital. *Journal of Teacher Training and Educational Research (JOTTER)*, 1(2), 37–46.

- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Hudhori, I., Roswaty, & Lazuardi, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Balaputera Dewa. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi (JEMSI)*, 10(2), 1187–1196.
- Indahsari, L. N., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo. *Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 52–60.
- Indrapura, P. F. S., & Fadli, U. M. D. (2023). Analisis Strategi Digital Marketing Di Perusahaan Cipta Grafika. *Jurnal Economina*, 2(8), 1970–1978.
- Iswahyuniarto, D. (2023). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan pada Jasa Online Travel Agent. *Jurnal Syntax Dmiration*, 4(3), 299–315.
- Larasati, S., & Dewi, R. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Pariwisata (Studi Kasus Di Djogja Transport). *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 7(1), 19–25.
- Lumingkewas, E. M. C. (2023). Konsep dasar manajemen (ilmu dan seni mengatur organisasi). In *Penerbit Tahta Media*. tahtamedia.co.id.
- Ma'ruf, F., Darman, Suleman, M., & Setiawan, L. (2024). The Influence of Leadership Style and Service Quality on Community Satisfaction. *West Science Interdisciplinary Studies*, 02(01), 11–21.
- Madjowa, I. S., Levyda, & Abdullah, S. (2023). Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (JESYA)*, 6(1), 184–193.
- Manap, A. (2024). *Manajemen pemasaran*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Mardiarso, B., & Oktarisan, D. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Social media marketing Terhadap Brand loyalty Dimediasi Kepuasan Pelanggan Hotel Grandhika Iskandarsyah Jakarta. *Economics & Education Journal*, 7(2), 834–853.
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan : Analisis Kualitas Pelayanan , Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089.
- Prayogi, A., Irfandi, & Kurniawan, M. A. (2024). Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif : Suatu Telaah. *Complex : Jurnal Multidisiplin Ilmu Nasional*, 1(2), 30–37.

- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 1091–1107.
- Putri, D., & Susanti, F. (2023). Nilai Pelanggan , Kualitas Pelayanan , Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci PT . Bank Nagari Cabang Pembantu. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(2), 78–98.
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.
- Rustiyana, Selviana, R., Judijanto, L., Dasilva, G. C. K. D., Ekawanto, I., Pakpahan, A. K., Faisal, A., & Other. (2025). *Digital Marketing* (Sepriano (ed.); Cetakan Pe). Penerbit Buku Sonpedia.
- Safa'atin, H. N., & Denata, D. L. (2024). Analisis strategi pemasaran produk lokal pada pasar global. *Journal of Entrepreneurial Studies (JES)*, 1(1), 28–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.33508/jes.v1i1.5591>
- Sari, R., Rahma, T. I. F., & Syarvina, W. (2022). Pengaruh Harga , Kualitas , Brand Image dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Alat Eletronik Rumah Tangga di Kecamatan Natal Kabupaten Mandailing Natal dalam Konsep Ekonomi Islam. *JOVISHE : Journal of Visionary Sharia Economy*, 01(02), 88–97.
- Sholeh, A. A., Kristiawati, I., Daengs, A., Dewi, R., Susanti, R., & Hidayat, R. (2024). Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT . Insolent Raya Di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 2(1), 82–96.
- Sihotang, H. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. UKI Press.
- Sinaga, J., Hidayat, M., & Badaruddin. (2025). Pengaruh Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan di Hotel Claro Makassar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 6(1), 46–60.
- Siti, M. (2023). *Buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. CV MITRA ILMU.
- Sofyan, I., & Fitriani, L. K. (2023). Pengaruh Strategi Green Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mcdonald's (Study Kasus McDonalds di Kota Cirebon) Ivan. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2), 285–300.
- Solin, N. F., Oktaviani, M., & Nurjanah, W. (2025). Aspek pemasaran. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 450–463.

- Sope, A. S. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan. *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi (JIBEMA)*, 1(2), 87–100.
- Sugiale, E. P., Rommy, N., & Isalman. (2021). Pengaruh Citra Destinasi Dan Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Berkunjung Di Pulau Bokori. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (JMK)*, 13(1), 44–57.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *JEMI: Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). *Instrumen penelitian*. Mahameru Press.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam (IHSAN)*, 1(2), 24–36.
- Sutisna, N. W., & Effane, A. (2022). Fungsi manajemen sarana dan prasarana. *Karimah Tauhid*, 1(2), 226–233.
- Syarifuddin, Mandey, S. L., & Tumbuan, W. J. F. A. (2022). *Sejarah Pemasaran Dan Strategi Bauran Pemasaran*. CV. ISTANA AGENCY.
- Ulfa, M., & Ali, H. (2020). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Strategi Berbasis Pasar pada Kinerja* (pp. 1–9).
- Utama, A. N. B., Awaludin, D. T., Juniarsa, N., & ... (2024). Pengantar ilmu manajemen. In *Yayasan Putra Adi Dharma*. journal.yayasanpad.org.
- Wardhani, A. K., & Romas, A. N. (2021). Analysis of Digital Marketing Strategies in the Covid-19 Pandemic. *Journal of Research in Business and Economics*, 4(1), 29–53.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharo. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pendahuluan. *Jurnal AMBITEK*, 7083(1), 53–62.
- Winarto, A., Mahmud, E., & ... (2023). Manajemen Humas dalam Membangun Citra Lembaga: Studi Multisitus di STAI Sangatta dan STIPER Sangatta Kutai Timur. *Jurnal Sustainable*, 6(1), 159–169.
- Yonata, H., Setiawan, P., Santamoko, R., & Asdiany, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT . Satria Antarana Prima. *JKB: Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 11(2), 2502–2514.