

REFERENSI

- Adawiyah, Robiatul, Joseph M. J. Renwarin, and Widi Winarso. 2024. "Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Penyet Nasi Tutug Oncom Setu Melalui Aplikasi Gofood." *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif* 2(3):344–63.
- Adhitya, Dhian, Tri Mulyaningsih, and Bhimo Rizky Samudro. 2019. "The Role of Cognitive and Non-Cognitive Skills on Labour Market Outcomes in Indonesia." *Jurnal Ekonomi Malaysia* 53(1):3–16.
- Adriansyah, Dani, and Marheni Eka Saputri. 2020. "Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Go-Food Di Kota Bandung." *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)* 3(3):123–28.
- Agussalim, M., and Hapzi Ali. 2017. "Model Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Pada Giant Citra Raya Jakarta." *Jurnal Manajemen* 21(3):317–35.
- Ali, Hapzi, Nandan Limakrisna, and Said Jamaluddin. 2016. "Model of Customer Satisfaction: The Empirical Study at Bri in Jambi." *International Journal of Applied Business and Economic Research* 14(6):3527–34.
- Ali, Hapzi, Evi Narulita, and Adi Nurmahdi. 2018. "The Influence of Service Quality, Brand Image and Promotion on Purchase Decision at MCU Eka Hospital." *Business and Management Studies* 3(1):88–97.
- Anggraini, Fifin, and Anindhyta Budiarti. 2020. "Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* 8(3):86–94.
- Aryani, Dwi, and Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 17(2):3.
- Azhari, Muhamad Iqbal, Dahlan Fanani, and M. Kholid Mawardi. 2015. "Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan KFC Kawi Malang)." *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 17(2):3.
- Bahrudin, Muhammad, and Siti Zuhro. 2016. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 3(1):1–17.
- Cindy, Cindy, and Moses Lorensius Parlinggoman Hutabarat. 2022. "Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek." Pp. 474–91 in *Proceeding National Conference Business, Management, and Accounting (NCBMA)*. Vol. 5.

- databoks.katadata. n.d. "Databoks." Retrieved
(<https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/3c9132bd3836eff/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>).
- Dewa, Bala Putra, and Budiyanto Setyohadi. 2017. "Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia." *Telematika: Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi* 14(1):33–38.
- Erica, Denny, and Harun Al Rasyid. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta." *Jurnal Perspektif* 16(2):168–76.
- Fahmi, Muhammad, Muhammad Andi Prayogi, and J. Jufrizen. 2018. "Peran Kepercayaan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Website Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop." *Jurnal Riset Sains Manajemen* 2(3):121–30.
- Fauzi, Abu Amar, and Tatik Suryani. 2019. "Measuring the Effects of Service Quality by Using CARTER Model towards Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in Indonesian Islamic Banking." *Journal of Islamic Marketing* 10(1):254. doi: 10.1108/JIMA-04-2017-0048.
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. 2014. "Partial Least Squares Konsep, Metode Dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0." *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro* 57.
- GoodStats Data. n.d. "Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia."
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*. yahya, dwi. Jakarta: penerbit erlangga.
- Gultom, Bonartdo Samuel, Muhammad Richo Rianto, Choiruel Woestho, Eri Bukhari, and Wirawan Widjanarko. 2024. "Pengaruh Brand Customer Experience Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Central Fitness Harapan Indah." *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management* 2(1):631–44.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(2):171–80.
- Hair, Joseph F., Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. 2013. "Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance." *Long Range Planning* 46(1–2):1–12.
- Hapsari, Berliana Citra, and Sri Rahayu Tri Astuti. 2022. "Pengaruh Keragaman Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang Di Toko Online Lazada Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening."

Diponegoro Journal of Management 11(2).

Haryanto, Resty Avita. 2013. "Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald's Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1(4).

Hasyim, Umar, and Hapzi Ali. 2022. "Reuse Intention Models through Customer Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: Cashback Promotion and e-Service Quality Case Study: OVO Electronic Money in Jakarta." *Dinasti International Journal of Digital Business Management* 3(3):440–50.

Hendayana, Yayan, and Ni'matul Afifah. 2020. "Pengaruh Brand Ambassador Dan Korean Wave Terhadap Minat Belanja Online Melalui Marketplace Tokopedia." *Kinerja* 3(01):32–46.

Hendayana, Yayan, Siham El-Kafafi, Meindro Waskito, and Dewi Puspaningtyas Faeni. 2024. "Business Networking, Innovation, and Firm Competitiveness: The Case of Handicraft Industry in Indonesia." *Integrated Journal of Business and Economics* 8(2):129–44.

Hendayana, Yayan, Dewi Puspaningtyas Faeni, and Siham El-Kafafi. 2024. "The Mediating Effect of Islamic Marketing Capabilities in The Relationship Between Entrepreneurial Orientation And Firm Performance at Handicraft SMEs In West Java." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 8(2):383–96.

Hendayana, Yayan, and Andryana Mei Evita Sari. 2021. "Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jne Express Pondok Gede." *Mediastima* 27(2):153–69.

Hendayana, Yayan, and Ummy Solichati. 2021. "Pengaruh Experiential Marketing Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Marketplace Shopee Di Kota Bekasi." *Jurnal Manajerial* 20(2):233–41.

Hia, Agustus Martinus, Hapzi Ali, and Fransiskus Dwikotjo Sri Sumartyo. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan: Analisis Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk Dan Kepuasan Konsumen (Literature Review)." *Jurnal Ilmu Multidisplin* 1(2):368–79.

Ihsan, Ali Nurul, S. E. Wasito, and Pembimbing I. MSIE. 2019. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PELANGGAN ONLINE SHOP JD. ID (Suatu Survey Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pasundan)." *Jurnal Ilmiah* 1(1):1–10.

Iswati, Heni, and Novia Indah Lestari. 2021. "Pengaruh Display, Promosi Penjualan Dan Kualitas Produk Pada Toko Online Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen* 11(1):14–30.

julian cummins. 1990. *Sales Promotion*. by arrange. edited by Ir.Heryanto G.MBA.

dicetak oleh percetakan binarupa aksara,jakarta.

- Juniantara, I. Made Adi, and Tjokorda Gde Raka Sukawati. 2018. “Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen.”
- Kementerian Perdagangan. n.d. “PERDAGANGAN DIGITAL (E-COMMERCE) INDONESIA PERIODE 2023.” Retrieved (file:///C:/Users/HP/Downloads/1721204120_523135036514727d9e27.pdf).
- Kenny, David A., and Charles M. Judd. 2014. “Power Anomalies in Testing Mediation.” *Psychological Science* 25(2):334–39.
- Kimora. 2013. “The Work of Jerome H. Skolnick: A Pioneer in Policing.” *Police Practice and Research* 14(3):255–67.
- Kitapci, Olgun, Ibrahim Taylan Dortyol, Zührem Yaman, and Mustafa Gulmez. 2013. “The Paths from Service Quality Dimensions to Customer Loyalty: An Application on Supermarket Customers.” *Management Research Review* 36(3):239–55.
- Kotler, Philip. n.d. *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2018. “Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition.” 153.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. “Manajemen Pemasaran, Jakarta: Erlangga.” *Laksana. Terjemahan Fajar* 79.
- Kurnia, Mei, Amna Hartiati, and I. Ketut Satriawan. 2018. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Layanan Dengan Metode Importance Perfomance Analysis (Studi Kasus Mie Rampok Jimbaran).” *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri* 6(45):10–24843.
- Lee, Moonkyu, and Lawrence F. Cunningham. 2001. “A Cost/Benefit Approach to Understanding Service Loyalty.” *Journal of Services Marketing* 15(2):113–30.
- Leninkumar, Vithya. 2017. “The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty.” *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 7(4):450–65.
- Lubis, Adlin Nazli, and Muhammad Richo Rianto. 2019. “Strategi Bisnis Kuliner Dengan Harga Premium Dan Kualitas Pelayanan Dalam Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen* 15(1):38–48.
- Manani, Tirimba O. 2012. “Service Quality and Customer Satisfaction at Kenya Airways Ltd.”
- Marsha, Deni. 2021. “Dampak Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Minat Beli Ulang

- Makanan Melalui Jasa Gojek Di Kota Malang.” *Jurnal Inovasi Manajemen* 1(1).
- Maryono, Stefanny Irene Putri. 2022. “Pengaruh Keamanan, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Lazada.” *Konsumen & Konsumsi: Jurnal Manajemen* 1(2 Juni).
- Musanto, Trisno. 2004. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya.” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 6(2):123–36.
- Nagadeepa, C., J. Tamil Selvi, and A. Pushpa. 2015. “Impact of Sale Promotion Techniques on Consumers’ Impulse Buying Behaviour towards Apparels at Bangalore.” *Asian Journal of Management Sciences & Education* 4(1):116–24.
- Neha, Soni, and Verghese Manoj. 2013. “Impact of Sales Promotion Tools on Consumer’s Purchase Decision towards White Good (Refrigerator) at Durg and Bhilai Region of CG, India.” *Research Journal of Management Sciences* ISSN 2319:1171.
- Norhermaya, Yashinta Asteria, and Harry Soesanto. 2016. “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Kasus Online Store Lazada. Co. Id).”
- Novianti, Novianti, Endri Endri, and Darlius Darlius. 2018. “Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 8(1):90–108.
- Nurdiansyah, Rizky Edi, Yayan Hendayana, Ari Sulistyowati, and Ridwan Ridwan. 2024. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express Babelan.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 2(8):286–99.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. 2005. “ES-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service Research* 7(3):213–33.
- Permatasari, Evi, Hanna Luthfiana, Nurul Aulia Pratama, and Hapzi Ali. 2022. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Ulang: Promosi, Harga Dan Produk (Literature Review Perilaku Konsumen).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3(5):469–78.
- Permatasari, Lisa Dewi, and Suryono Budi Santosa. 2021. “Pengaruh Review Konsumen, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Marketplace Shopee Di Kota Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 10(6).
- Pertiwi, Ayu Bunga, Hapzi Ali, and Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo. 2022. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi

- Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3(6):582–91.
- Purwanda, Eka, and Trisna Wati. 2018. “Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Lazada Di Wilayah Bandung Timur).” *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga* 18(2):86–91.
- Putri, Lily Harlina, Srikandi Kumadji, and Andriani Kusumawati. 2014. “Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Monopoli Cafe and Resto Soekarno Hatta Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 15(2).
- Qibtiyana, Mariyatul, and Hapzi Ali. 2023. “The Influence of Service Quality on Customer Trust Through Loyalty.” *Siber International Journal of Sport Education* 1(1):31–36.
- Qibtiyana, Mariyatul, and Hapzi Ali. 2024a. “Analisis Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Financial Teknologi Sebagai Layanan Pembayaran Digital.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 5(3):226–31.
- Qibtiyana, Mariyatul, and Hapzi Ali. 2024b. “Marketing Mix Implementation on Sales Levels.” *Dinasti International Journal of Management Science* 5(5):1037–41.
- Rafiah, Kurnia Khafidhatur. 2019. “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Indonesia.” *Al Tijarah* 5(1):46–56.
- Rahayu, Sri, and Darman Syafe’i. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.” *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)* 5(2):2107–92.
- Rahmadani, Fitri, I. Made Suardana, and Hengki Samudra. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Ud. Eva Group Mataram.” *Valid: Jurnal Ilmiah* 16(1):123–35.
- Rahmayanti, Putu Laksmi Dewi, and Ni Wayan Ekawati. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Online Food Delivery Service Di Bali.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium* 7(2):125–38.
- Ratih ika wijayanti. 2022. “Siapa Pemilik Lazada? Platform Online Shop Terpopuler.” *Idxchannel.Com*. Retrieved (<https://www.idxchannel.com/inspirator/siapa-pemilik-lazada-platform-online-shop-terpopuler>).
- Renwarin, Joseph M. J. 2019. “The Evaluation Of Sales Promotion In Jakarta Retail Business.” *Jurnal Manajemen* 23(2):191–206.

- Reza, Faisal. 2016. "Strategi Promosi Penjualan Online Lazada. Co. Id." *Jurnal Kajian Komunikasi* 4(1):64–74.
- Rianto, Muhammad Richo, Novita Wahyu Setyawati, Heni Rohaeni, and Dewi Sri Woelandari. 2022. "Pengaruh Harga, Promosi Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim Di Kota Bekasi." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8(2):2159–66.
- Romadhan, Madan Rakhmat, Indriastuty Indriastuty, and C. Prihandoyo. 2019. "E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui e-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen." *Jurnal GeoEkonomi* 10(2):150–63.
- Sarstedt, Marko, Christian M. Ringle, and Joseph F. Hair. 2021. "Partial Least Squares Structural Equation Modeling." Pp. 587–632 in *Handbook of market research*. Springer.
- Sasongko, Sambodo Rio. 2021. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3(1):104–14.
- Septiana, Nadia Mauliditta, Dwi Wahyu Artiningsih, and Hairudinor Hairudinor. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera)." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 10(2):24–37.
- Septiani, Dian, and Von Zanel. 2021. "Strategi Promosi Lazada. Co. Id Dalam Menarik Minat Belanja Online Mahasiswa Public Relations Universitas Kristen Satya Wacana." *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, Dan Komunikasi (IMPRESI)* 1(2):105–19.
- Septiani, Risa. 2020. "Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Di Yogyakarta)." *Jurnal Ilmu Manajemen* 17(2):98–108.
- Setyowiseso, Bagus, and Sutopo Sutopo. 2018. "Analisis Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Pelanggan Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Tiki Di Kecamatan Banjarsari, Kota Solo)." *Jurnal Ilmiah Komunikasi* 1(1):1–10.
- Shamout, Mohamed Dawood. 2016. "The Impact of Promotional Tools on Consumer Buying Behavior in Retail Market." *International Journal of Business and Social Science* 7(1):75–85.
- Sitio, Tianur, and Hapzi Ali. 2019. "Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital)." *Scholars Bulletin* 5(10):551–59.
- Slack, Neale J., and Gurmeet Singh. 2020. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty and the Mediating Role of Customer

- Satisfaction: Supermarkets in Fiji.” *The TQM Journal* 32(3):543–58.
- Subroto, F. X. Agus. 2013. “Pengaruh Market Orientation Terhadap Service Quality, Satisfaction, Dan Loyalty Pelanggan Toko Buku Gramedia Di Jawa Timur.” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 15(1):41–52.
- Sugiyono, Sugiyono. 2016. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D.” *Bandung: Alfabeta* 1–11.
- Sumaryana, Fitriana Dewi, Ratih Hurriyati, and Puspo Dewi Dirgantari. 2023. “Analisis Pengalaman Pengguna Pada E-Commerce Selama Promo Flash Sale Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5(6):2772–82.
- Suyanto, Muhmmad. 2003. *Strategi Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*. Penerbit Andi.
- Swaid, Samar I., and Rolf T. Wigand. 2009. “Measuring the Quality of E-Service: Scale Development and Initial Validation.” *Journal of Electronic Commerce Research* 10(1):13–28.
- Tannady, Hendy, Rahayu Lestari, Joseph M. J. Renwarin, Siti Nurjanah, and Dina Destari. 2023. “Service Quality Analysis on Packaging Terminal Services at Tanjung Priok Port.” in *AIP Conference Proceedings*. Vol. 2798. AIP Publishing.
- Taris, Hilman Syahmi, and Sugeng Purwanto. 2022. “Analisis Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Go-Food Di Surabaya.” *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)* 7(2):449–54.
- Tjahjaningsih, Endang. 2016. “Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang).” *Media Ekonomi Dan Manajemen* 28(2).
- Tjiptono, Fandy. n.d. “Strategi Pemasaran.” *Repository.Um-Surabaya.Ac.Id*.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. 2022. *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Triadi, Defri. n.d. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Toko Online Lazada. Co. Id Palangka Raya.” *Jpp-Danum Pambelum Danum Pambelum* 48.
- Ubeja, Satnam Kour, and D. D. Bedia. 2014. “A Study of Sales Promotion Mix on Customer Satisfaction With Reference to Shopping Malls in Indore.” *FROM THE DESK OF THE EDITOR*..... □ 55.
- Wildan, Mohammad, Rois Arifin, and M. Hufron. 2018. “Pengaruh Harga, Iklan Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce

- Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNISMA).” *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 7(15).
- Yuliyanto, Wakhid. 2020. “Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Aleea Shopid Kebumen.” *Journal of Business and Economics Research (JBE)* 1(2):168–72.
- Yunita, Dian, and Hapzi Ali. 2017. “Model of Purchasing Decision (Renting) of Generator Set: Analysis of Product Quality, Price an Service at PT. Hartekprima Listrindo.” *Economics, Business and Management* 4(11):833–41.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. McGraw-Hill.

