

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dharmanto, N. W. S. D. S. W. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Fasilitas Pelayanan pada Pengguna Trans jakarta*. 6(1), 77–86.
- Aini Nur Laras, & Izzah Nidaul. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanKonsumen (Studi Pada the Body Shop Botani Square Mall Bogor). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(6), 447–455.
- Alamin, Z., Missouri, R., Sutriawan, S., Fathir, F., & Khairunnas, K. (2023). Perkembangan E-commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6(2), 120–131. <https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.2484>
- Anggi Putra. (2020). *10205-23877-1-Sm(Mbu I)*. 3(2), 196–211.
- Arpizal. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perfektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online. *Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 5(1), 23–50.
- Arsyam, M., & M. Yusuf Tahir. (2021). Ragam Jenis Penelitian dan Perspektif. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 37–47. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.17>
- Azis, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Bode, M. M., Murni, S., Arie, F. V, Modal, P. S., Terhadap, D. A. N. P., Manajemen, J., Ekonomi, F., Ratulangi, U. S., Bode, M. M., Murni, S., & Arie, F. V. (2020). *Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Subsektor Otomotif yang Terdaftar di Bursa Transfer Efek Indonesia 2017-2020 The Effect Of Capital Structure, Liquidity, dan Profability On Company Value in Automotive Subsector Companies Listed On The Indonesia Stock Eccha*. 10(2), 337–345.
- Chayatul Jannah, & Alhazami, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cv. Sumber Garuda Mas. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 1(2), 029–045. <https://doi.org/10.55606/jurrie.v1i2.361>
- Dyah Murdayani Kusumaningrum, & Martaleni. (2023). The Influence of the Marketing Mix on Customer Satisfation. *Journal of Management Research and Studies*, 1(2), 192–207. <https://doi.org/10.61665/jmrs.v1i2.38>
- Fitriana, R., & Chadhiq, U. (2022). Pengaruh E-Commerce dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 86–96. <https://doi.org/10.31942/akses.v17i1.6514>
- Gadafi, M. (2024). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sub Sektor Pariwisata Di Kabupaten Lombok Utara Tahun 2015-2022*. 2(1), 39–51.
- Habsy, B. A., A'yun, S. Q., , Inggit Widyanika, R. N. A., Firdaus, W. R., Tirtasari, N. A.,

- & Ramadhan, R. M. (2021). *Jurnal akuntansi*. 54.
- Habsy, B. A., A, S. Q., & Widyanika, I. (2024). *Manajemen Pengumpulan Data*. 34–46.
- Hair, Back, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2020). Preparation and characterization of nonwoven fibrous biocomposites for footwear components. In *Polymers* (Vol. 12, Issue 12). <https://doi.org/10.3390/polym12123016>
- Hasanah, Riskiyatul, Dedi Joko Hermawan, S. P. (2024). *J u m a d*. 2(6), 781–790.
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). *From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model*. 25(1), 1–15. <http://arxiv.org/abs/2205.00055>
- Islam, S. S., Agung, A., Perwira, N., Lestari, T. E., Prasetyo, Y. T., Effendi, S., Young, M. N., & Management, E. (2025). *Measuring E-Commerce Customer Satisfaction and Loyalty in Jakarta Using E-SERVQUAL and IPA : Case Study JD . ID*.
- Ismail, A. P., Pandung, K. B., & Tapparan, S. R. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Wai Teman Minum Kamu Di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(2), 173–190. <https://doi.org/10.47178/jesit.v2i2.1441>
- Kaharuddin, R., Mustari, M., Rahmatullah, R., Dinar, M., & Said, M. I. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosia*, 16(2), 207–219. <https://doi.org/10.19184/jpe.v16i2.33931>
- Krisnanto, A., & Yulianthini, N. N. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 76.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Mambu, T. R., Tampi, J. R. E., & Danny D. S. Mukuan. (2022). Peran Maskot Untuk Memperkuat Identitas Visual Brand. *Jurnal VICIDI*, 12(1), 26–36. <https://doi.org/10.37715/vicidi.v12i1.2934>
- Monitaria, A. M., & Baskoro, E. (2021). *Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Pnline Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Gubuk Tiwul*. 1(3), 622–635.
- Murti , Riska, C. F., Hendayana, Y., & Murti, W. (2023). Pengaruh Ulasan Konsumen, Kualitas Produk Dan Marketing Influencer Terhadap Keputusan Pembelian Produk Erigo. *Jurnal Economina*, 2(10), 2722–2739.
- Murti, E. K., Retnowati, N., & Kusaeri, H. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Sura Coffe Surabaya. *Indonesian Journal of Management Science*, 2(2), 49–55. <https://doi.org/10.46821/ijms.v2i2.388>
- Muslikhah, I., Yuliani, D. E., Akroma, R. N., & Novitasary, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Mahasiswa Akuntansi Syariah Angkatan 2020 Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. *Sentri:*

- Jurnal Riset Ilmiah*, 1(4), 1078–1084. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i4.327>
- Niaga, A., & Malang, P. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Genteng*. 02(4), 974–983.
- Nidia Suriani, Risnita, M. S. J. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau*. 1, 24–36.
- Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). *Pengolahan Data*. 2, 163–175.
- Nurchahyo, B. (2021). *Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word Of Mounth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion*. 3(1), 14–29.
- Ono, S. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterapian Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Punuindong, A. Y. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu. *Productivity*, 3(2), 181–186.
- Pratama, H. R., Naila, I., & Meirza Nanda Faradita. (2024). *Analisis Keterampilan Kolaborasi Siswa Sekolah Dasar Menggunakan Media Diorama Pada Pembelajaran Materi Ekosistem*. 09, 927–937.
- Punama, I., & Yuliana. (2021). Management Pemasaran. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 4(2), 96.
- Putri, D. R., Azis, A. D., & Rizqi, M. N. (2023). Analisis Rasio Keuangan Dan Financial Distress Sebelum Dan Sesudah Covid-19 Subsector Food and Beverage. *Jurnal Maneksi*, 12(3), 564–572. <https://doi.org/10.31959/jm.v12i3.1727>
- Rahayaan, D., Soetiksno, A., & Wattimena, R. (2024). *VOL 3 , NO . 2 , September 2024 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT . BFI Finance Cabang Ambon*. 3(2), 384–396.
- Rahmat, Aulia Nurul Hikmah, Jumriani Dambe, Hamsiah, Ansyar, H. (2024). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fluktuasi Harga (2)*. 1(3), 83–92.
- Rahmawati, N. W. (2021). Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Klinik Kecantikan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(3), 472. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v9i3.6456>
- Ria Nur Farida, S. (2020). Shofi'unnafi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. *Jurnal MD*, 6(2), 275–288.
- Santosa, F. D., & Baisyir, F. (2021). An Analysis Of Differences In Consumer Satisfaction On Zalora E-Commerce Users In The Bekasi City Region Based On Customer Value And Consumer Trust. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 65–77. <https://databoks.katadata.co.id/>
- Sarifuddin. T, Cahyaning Raheni, Setiawan Mandala Putra, & Ni Nyoman Lilik. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Makeup. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(2), 272–277. <https://doi.org/10.56338/jsm.v9i2.2614>

- Siburian, E. B., Salempang, W. P., & Alisa, N. (2025). *Indonesian Journal of Economics , Management , and Accounting Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT . Sinar Alam Permai Palembang*. 2(5), 1646–1656.
- Suteja, M. I. M., Dwiki, A. I. M., Mardiana, W. P., & Irianto, S. Y. (2023). Pengaruh kepercayaan, nilai pelanggan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di shopee (studi pada pengguna shopee di bandar lampung). *DMagister Manajemen Teknologi, FEB Institut Informatika & Bisnis Darmajaya Kota Bandar Lampung, Indonesia*, 230.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Syeha Rahmawati, N., Dwikotjo Sri Sumantyo, F., & Ali, H. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Lazada di Wilayah Kota Bekasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Penelitian Terapan*, 1(1), 40–53. <https://doi.org/10.38035/jpmpt.v1i1.82>
- Tamonsang, M., & Amalia, E. A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Nilai Pelanggan (Customer Value) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Krupuk Rambak Kulit Sapi Magetan (Studi Kasus pada Pelanggan Perusahaan Krupuk Rambak Kulit Sapi Cap Sapi Lancar di Desa Mojopurno Kota Magetan). *Pragmatis*, 2(1), 42. <https://doi.org/10.30742/pragmatis.v2i1.2020>
- Tijjjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- Timamah, I., Sa, H., Munawaroh, F., & Jannah, F. (2025). *Demagogi Journal of Social Sciences , Economics and Education Peran Penting Populasi dan Sampel Dalam Penelitian Pendidikan*. 3(1), 55–66.
- Umiza Manik, M. Afuan, C. O. C. (2023). Jurnal Bisnis Digital Jurnal Bisnis Digital. *Jurnal Bisnis Digital*, 1(1), 44–54.
- Vina, Maro'ah, S., & Mauliddah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Tissue “See U” Di Surabaya. *Improvement: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 69–76. <https://journal.um-surabaya.ac.id/improvement/article/view/17131%0Ahttps://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/improvement/article/viewFile/17131/5925>
- Wahyuni, C., Siregar, Z. M. E., & Rambe, B. H. (2022). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Secara Online di Kalangan Mahasiswa Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Universitas Labuhanbatu). *JOEL (Journal of Educational and Language Research)*, 1(11), 1669–1676.
- Waipirit-hunimua, P. R., Tousalwa, C. C., & Waelauruw, A. T. (2024). *VOL 3 , NO . 1 , Maret 2024 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa*. 3(1), 147–158.
- Wardani, S., Rita, P., & Permatasari, I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum

- Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>
- Wardhana, A. (2024). *Model Pengukuran E-service Quality (issue October)* (Issue October).
- Yerizal. (2024). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan Volume 05 No. 01 (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce*. 05(01), 1–10.
- Yoga, A., Abror, D., & Sulton, M. (2025). *Pengaruh e-WOM dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Produk di Instagram Persela Store*.
- Yulianingsih, Y., Ismartaya, I., & Amelia S, V. (2024). Kepuasan Konsumen Berbasis Harga, Kepercayaan Konsumen dan Promosi. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(3), 981–995. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v4i3.857>

