

DAFTAR PUSTAKA

- Andalusi, Ratih. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*. Vol. 1, No. 2.
- Annizar, Radhita Asfarina. (2018). Perbedaan Pengaruh Produk, Promosi, Harga, Citra Merek, Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Advan Dan Oppo (Survei pada Bandung Electronic Center). *Skripsi thesis*, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Chaffey, Dave. (2017). *Digital Business and E-Commerce Management, Strategy, Implementation, and Practice*. England: Pearson Education Limited.
- Candra, Adri. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pembelian Produk Kendaraan bermotor Merk Yamaha Jupiter pada CV Mahkota Pekanbaru. *Jurnal Fisip* vol.3 no.2.
- Dwivedi, Y. K., Ismagilova, E., Hughes, D. L., Carlson, J., Filieri, R., Jacobson, J., Jain, V., Karjaluoto, H., Kefi, H., Krishen, A. S., Kumar, V., Rahman, M. M., Raman, R., Rauschnabel, P. A., Rowley, J., Salo, J., Tran, G. A., & Wang, Y. (2021). Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions. *International Journal of Information Management*, 59(July 2020), 102168. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102168>.
- Dewi. (2017). Pengaruh bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Kharisma Jember. *Fakultas ekonomi Prodi manajemen Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Darmayantie, Nirma (2018) Analisis Content Marketing Pada Pt Cloud Hosting Indonesia (Studi Kasus Media Instragram @Idcloudhost). *Diploma thesis*, Politeknik APP Jakarta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, L. H., & Hasiholan, L. B. (2019). The Influence Of Marketing Mix On The Decision To Purchase Martabak "Setiabudi" Pak Man Semarang. *Journal of Management*, Vol. 5, No. 5.
- Dadang, Suhaeri. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Honda Autobest Bandung. *Binawakya*, No. 3, Vol. 14, 2539-2548.
- Erni & Kurniawan. (2017). *Pengantar manajemen, edisi 1*. Jakarta: Kencana.

- Eliyana. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Burnout Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSJ Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 2 (3).
- Fadjri, Achmad dan Parlagutan Silitonga. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Persepsi Harga dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Marzano Pondok indah Mall. *Jurnal Eduturisma* Edisi ke -6 Volume III, Nomor 2.
- Firmanda, Adityawan Fajar & Lukiasuti, Fitri. (2021). Analisis Peran Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Hubungan Digital Marketing Dan Brand Loyalty Pada Bank Jateng Cabang Wonosobo. *Jurnal Among Makarti* Vol.14 No. 2. ISSN : 1979-7400.
- Fatihudin, Didin & Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, M. Anang. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Langgeng Sri & Hidayat, Rahmat. (2022). Pengaruh kualitas Produk , Harga , dan Digital Marketing Terhadap Produk MS Glow Beauty. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA* No 2 Vol 5.
- Hery. (2017). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Grasindo.
- Hanum, Zubaidah & Hidayat, Sahral. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian Sepatu Merek NIKE di Kota Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*. Vol. 6 No. 1.
- Habibah, Ummu & Sumiati. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura”. *JEB17*. Vol.1, No.1, HAL 31-48.
- Handoko, T. Hani. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Hendrawan, A., Sucahyowati, H., Cahyandi, K., Indriyani, & Rayendra, A. (2019). Pengaruh Marketing Digital Terhadap Kinerja Penjualan Produk UMKM Asti Gauri di Kecamatan Bantasari Cilacap. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 4(1), 53–60. <http://www.jurnal.stikstarakanita.ac.id/index.php/JAK/article/view/189/136>.
- Hoe, Ling Chen & Mansori, Shaheen. (2018). The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. *International Journal of Industrial Marketing*. Vol. 3, No. 1. ISSN 2162-3066.

Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

_____. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Hidayat, Anwar. (2022). *Penjelasan Analisis Data dan Rancangan Analisis Data*. <https://www.statistikian.com/diakses> 26 Maret 2022 Pukul 10.34 WIB.

Ismanto, Juli. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Tangerang: Unpam Press.

Isoraite, Margarita. (2016). *Marketing Mix Theoritical Aspects. International Journal of Research*, Vol. 4, No. 6.

Jahja, Adi Susilo. (2018). *Definisi Konseptual dan Operasional*. <https://dosen.perbanas.id/definisi-konseptual-dan-operasional/>, diakses tanggal 25 Maret 2022 Pukul. 21.05 WIB.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Mandgement (15th ed.)*. Pearson Education.

Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.

Kothler, Philip, Armstrong. (2017). *Pemasaran, Edisi pertama*. Salemba Empat. Jakarta.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2018). *Principles of Marketing Edisi 17*. United States: Pearson Education.

Kadir. (2016). *Statistika Terapan, Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Liser dalam Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kannan, P. K., & Li, H. "Alice." (2017). Digital marketing: A framework, review and research agenda. *International Journal of Research in Marketing*, 34(1), 22–45. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.006>.

Labrecque, L. I., vor dem Esche, J., Mathwick, C., Novak, T. P., & Hofacker, C. F. (2013). Consumer power: Evolution in the digital age. *Journal of Interactive Marketing*, 27(4), 257–269. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2013.09.002>.

Laksana, D., & Dharmayanti, D. (2016). The Effect of Digital Marketing on Organizational Performance with Intellectual Capital and Perceived Quality as Intervening Variables in the Four Star Hotel Industry in East Java. *Limakrisna*,

- Lindagusma & Suriani, Lilis. (2018). Pengaruh Remunerasi Terhadap Kinerja Pegawaikantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai tipe Madya Pabean B Pekanbaru. *PUBLIKA*, Vol 4, No. 2 Hal.221-236.
- Limakrisna, Nanda & Yudi Julius (2016). *Manajemen Pemasaran, Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mariansyah, Alvin & Syarif, Amirudin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*. Vol. 3, No. 2. p-ISSN: 2085-0336.
- Manullang, M. (2018). *Dasar-dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Majid, S. A. (2015). *Cutomer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Markerter, S. (2017). Pengertian Digital Marketing, Kelebihan, dan Kelemahannya. SEO Market Digital Marketing: <https://seomarket.id/pengertian-digital-marketing-kelebihan-dankelemahannya/>.
- Malau Herman. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta, Bandung.
- Mandasari, Niken (2020). Pengaruh Brand Trust, Kualitas Produk Dan Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Yakult (Pada Konsumen Padepokan Tari Langen Kusuma Ponorogo). *Skrripsi (S1) thesis*, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Nurhidayati & Anam, Khoirul.(2019)). *Manajemen Bisnis Di Era Pandemi Covid-19 & New Normal*. Semarang: Uninsula Press.
- Nugroho, Aryo Utomo. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Auntie Anne'S Aeon Mall Jakarta Garden City. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*, Edisi 30, Vol. 16 No.1.
- Praditya, Alvin.(2019). Pengaruh Media Sosial Dan Komunikasi Bisnis Terhadap Perkembangan Bisnis Online Shop. *Jurnal SeMaRaK*. Vol.2, No. 1.
- Purbohastuti, A. W. (2017). Efektivitas Media Sosial Sebagai Media Promosi. *Tirtayasa Ekonomika*, 12(2), 212-231.
- Pahlawan, Muhammad Rezha, Laba, Abdul Rahman, Pakki, Erlina, Hardiyono & Nurlia. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Business Administration* Vol 3, No 2, September 2019, hlm, 228-244
- Ni Putu Mira Dwi Astuti, I Komang Mahayana Putra, Kasiani, Cokro Gede Putra Yudistira dan I Made Widiantera. (2020). Implikasi penerapan Customer Relatinship Marketing dan Digital

Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Garuda Angkasa Joumpa Denpasar. *Jurnal Umnas Mataram*, No. 1, Vol. 14, 506-514.

Pradiatiningtyas, D., Dewa, C. B., Safitri, L. A., & Kiswati, S. (2020). The Effect of Satisfaction and Loyalty towards Digital Payment System Users among Generation Z in Yogyakarta Special Region. *Journal of Physics: Conference Series*, 1641(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012110>.

Permatasari, Desy & Wahyuningsih, Tri Harsini. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman Yogyakarta. *CAKRAWANGSA BISNIS* Vol.1, No.1. ISSN 2721-3102 (Online).

Pradiani, T. (2017). Pengaruh Sistem Pemasaran Digital Marketing Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Hasil Industri Rumahan. *Jurnal Jibeka*, 11.

Pangestika, Nadya. (2018). Studi Aplikatif Peningkatan Penjualan Menu Kategori Puzzle Dan Plowhorse Melalui Suggestive Selling Di 56 Degrees Bandung. Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia.

Purnama, Nadia Ika & Rialdy, Novien. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat-Alat Bangunan Pada PT. Rodes Chemindo Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 2019, hal 174-181. ISSN 2714-8785.

Pandia, R.M, Kaduci & Hutagallung, D.D.C. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen Produk Air Mineral Aqua. *Epigram*. 14(1), 67-76.

Putri, Budi Rahayu Tanama. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.

Rusdiono. (2019). Peran Media Sosial Sebagai Upaya Pemasaran Bisnis Online Shop Pada Online Shop Antler MakeUp @antler.makeup. Widya Cipta: *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 3(2), 195-202.

Rosmandi, Maskarto Lucky Nara. (2021). Penerapan Strategi Bisnis di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* Vol 4 No 1.

Rivai, Rusdy A. (2019). *Manajemen*. Palembang: Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ratnasari, Alfina Dewi. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop Di Kota Samarinda. Volume 5, Nomor 1. ISSN 2355-5408.

Ridho Lubis, Muhammad Rasyid. (2019). Analisis Perilaku Konsumen Yang Mempengaruhi Pemilihan Tempat Wisata Pantai Dendang Melayu Batam. *Journal Of Applied Business Administration*. Vol. 3, No. 1.

- Ryan, Damian. (2014). *Understanding Digital Marketing*. USA: Kogan Page Limited.
- Sari, Dewa Ayu Taman & Giantari, I. G. A. K. (2020). Role of consumer satisfaction in mediating effect of product quality on repurchase intention. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*. Vol. 7 No. 1, January 2020, pages: 217-226. ISSN: 2395-7492 <https://doi.org/10.21744/irjmis.v7n1.839>.
- Saputra, A., Papilo, P., & Mariza, M. (2020). Pengaruh Pemasaran Digital dan Duta Merek Terhadap Kesadaran Merek PT ABC Regional Riau. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri 12*, 1 Desember 2020, 462–469.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sellang, K & Darman, M. (2017). Penerapan Prinsip-prinsip manajemen dalam kepemimpinan di sekolah tinggi ilmu sosial dan ilmu politik Muhammadiyah. *Akmen Jurnal Ilmiah*. Vol. 14, No. 3. 469-477.
- Supomo, R & Nurhayati, Eti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yrama Widya, Bandung.
- Setiawan, Rdiwansyah. (2022). Pembahasan Analisis Perilaku Konsumen. <https://www.academia.edu/>, diakses tanggal 26 Maret 2022 Pukul 14.30 WIB.
- Sunyoto, Danang (2019). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*. Jakarta: Center of Academics Publishing service.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Saputra, Suparno & Sudarsa, Resty Yulistianis. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. Volume 9, Nomor 2. ISSN : 2087-3077.
- Syamsuddin, Lukman. (2017). *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada.
- Sofiati, Nunung Ayu & Sudaryo, Yoyo. (2020). Digital Marketing Implementation to Increase Customer Satisfaction and its Impact on Image in State Banking Industries. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Volume 12, Issue 3.
- Tupamahu, Yonette Maya & Hamka. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Roti (Studi Kasus pada Golden Bakery di Ternate). Ternate : *Jurnal Ilmiah Agrobisnis dan Perikanan*.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Tjiptono, Fandy (2019). *Strategi Pemasaran, Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Ulya, H. N. (2020). Alternatif Strategi Penanganan Dampak Ekonomi Covid-19 Pemerintah Daerah Jawa Timur Pada Kawasan Agropolitan. *el Barka: Journal of Islamic Economic and Business*, 3(1), 80- 109.
- Willianti, Cassandra & Oktavianti, Roswita. (2019). Pengaruh Motif Penggunaan Media Sosial Instagram terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Followers @pluffyschoice). *Jurnal Untar*. Vol. 3, No. 1.
- Widyastuti, Sri. (2017). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta Selatan: FEB-UP Press.
- Wijaya, Tony. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Kedua, Jakarta: PT.Indeks.
- Wendy R. et. al.(2016) Individual Job-Choice Decisions and The Impact of. Job Attributes and Recruitment Practices: *A Longitudinal Field Study*. Vol. 42, 1.
- Wijaya, V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Jurnal Manajemen*, 8.
- Wicaksana, Indrajit. (2021). Pengaruh Pemasaran Digital Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Usia Muda. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* Vol. 18 No. 01. -ISSN 1858-1048.
- Yasmin, A., Tasneem, S., & Fatema, K. (2015). Effectiveness of Digital Marketing in the Challenging Age: An Empirical Study. *The International Journal of Management Science and Business Administration*, 1(5), 69–80. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.15.1006>.
- Yamit, Zulian. (2017). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit : Ekonisia. Yogyakarta.