

DAFTAR PUSAKA

- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2020). *Service quality, religiosity, customer satisfaction, customer engagement and Islamic bank's customer loyalty*. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1691–1705. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0044>
- Ali, Mm., Hariyati, T., Yudestia Pratiwi, M., & Afifah Sekolah Tinggi Agama Islam Ibnu Rusyd Kotabumi, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. In *Education Journal.2022* (Vol. 2, Issue 2).
- APJI. (2024). *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. <https://Apjii.or.Id/Berita/d/Apjii-Jumlah-Pengguna-Internet-Indonesia- Tembus-221-Juta-Orang>.
- Ashiq, R., & Hussain, A. (2024). Exploring the effects of e-service quality and e-trust on consumers' e-satisfaction and e-loyalty: insights from online shoppers in Pakistan. *Journal of Electronic Business & Digital Economics*, 3(2), 117–141. <https://doi.org/10.1108/jebde-09-2023-0019>
- Asmita, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru. In *Journal of Economic*.
- Budiarno, Bagus Nyoman Udayana, I., & Lukitaningsih, A. (2022). *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Biznethome. (2023). *Mengenal Sekilas Video on Demand*. <https://Biznethome.Net/Blog/Mengenal-Sekilas-Video-on-Demand/>.
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., Prakoso, O. S., & Penulis, K. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2>
- Gultom et al, Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(2), 173. <https://doi.org/10.30596/maneggio.V3i2.5290>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Universitas Diponegoro.
- Hafids, P. G., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek,

Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jimea / Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 7.

Haninda, R. N., Winari, E., & Jamianto. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Merr Surabaya. *Yos Soedarso Economics Journal (YEJ)*, 6

Halim et al. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang pada Terminal Lempake di Kota Samarinda*.

Hurriyati, R. (2019). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.

Indrasari, M. (2019a). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
Indrasari, M. (2019b). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.

Jing, L., Senathirajah, A. R. B. S., Haque, R., Devasia, S. N., Krishnasamy, H. N., Isa, M. B. M., & Ramasamy, G. (2023). The Influence of E-Service quality Dimensions on Customer Satisfaction: Aimed at Improving Economic Growth in China's Online Apparel E-Marketplace. *International Journal of Operations and Quantitative Management*, 29(3), 83–103.
<https://doi.org/10.46970/2023.29.3.06>

Kompasiana, (2021). *Perkembangan Era Digital Serta Dampaknya Bagi Masyarakat*. <https://www.kompasiana.com/nissyaar/618804b8ffe7b52428212032/perkembangan-era-digital-serta-dampaknya-bagi-masyarakat>.

Kotler & Keller (2016) dalam jurnal Giovani Antania Hanjani, A. W. (2019). *Consumer Purchase Intention: The Effect of Green Brand and Green Knowledge on Indonesian Nestle Company*.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles Of Marketing Eight European Edition*. Erlangga. https://opac.lib.inaba.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3127&keywords

Kotler, P., & Keller, L. K. (2022). *Intisari manajemen pemasaran (6th ed.)*. Andi.

Kotler, Philip., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management — Indian Case Studies Included, 16th Edition (etc.) (Z-Library)*.

Kotler, Philip., Keller, K. L., & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing management*. Pearson Education Limited.

- Kurniyawati, E., & Anggadha, R. F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). In *Jurnal Baabu Al-ilmu* (Vol. 5, Issue 2).
- Liu, Y., Ling, B., & Chen, D. (2024). A network approach to the relationship between career adaptability and starting salary among graduates. *Current Psychology*, 43(5), 4416–4430. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04655-5>
- Malki, D., Bellahcene, M., Latreche, H., Terbeche, M., & Chroqui, R. (2023). How social CRM and customer satisfaction affect customer loyalty. *Spanish Journal of Marketing – ESIC*. <https://doi.org/10.1108/SJME-09-2022-0202>
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., Jurusan, A. Y. P., Administrasi, I., & Bisnis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. In *Productivity* (Vol. 2, Issue 1).
- MM Qomarsyah, Mahyarni, & Romus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* pada Koperasi Syariah Bmt Al-Ittihad Pekanbaru. <https://Ejournal.Kompetif.Com/Index.Php/Bisniskompetif/Article/View/1367>.
- Monica, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential Syariah Binjai*. 4(5).
- Mirandasari, N. M., & Firmansyah, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal of Management Studies and Entrepreneurship (MSEJ)*, 5.
- Nugraha, D. H. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Go-Food pada Aplikasi Go-Jek. *Jurnal Imiah Psikologi*, 8, 428–440. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo>
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2). <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Qomarsyah, M. M., Mahyarni, M., & Romus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 2(1), 31–39. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v2i1.1367>

Riyanto, D. A. (2023, April 18). *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2023*. . <https://Andi.Link/Hootsuite-We-Are-Social-Indonesian-Digital-Report-2023/>.

Ratnasih (2019). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE INSTAN MEREK MIE SEDAAP SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PERUMAHAN PEKAYON BEKASI SELATAN.

Jurnal manajemen FE-UB.

Ronasih, M. Y., Widhiastuti, H., Psikologi, M., Semarang, U., Soekarno Hatta, J., Kulon, T., Pedurungan, K., Tengah, J., Abd, M., & Bunyamin, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. In *Philanthropy Journal of Psychology* (Vol. 5). Online. <http://journals.usm.ac.id/index.php/philanthropy>

Rozak, F. (2020). *Perlu Regulasi Spesifik Atur Layanan Streaming*. <https://Mediaindonesia.Com/Fokus/354459/Perlu-Regulasi-Spesifik-Aturlayanan-Streaming>.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta. Suriadi, Sulistyio Budi Utomo, Rendro Laksmono, Rudi Kurniawan, & Loso

Judijanto. (2024). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 507–513. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1940>

Suhardi. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Produk Two Way Cake Pixy. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(4), 376–386.

Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>

Tareq N Hashem dan Nafez Nimer Ali, Adenia, N. P., Wayan I, Yudistira, C., & Bisnis, J. A. (2024). *Analisis Dampak Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Toyota AUTO2000, Bisnis, Jurusan Administrasi*. <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA>

Tjiptono. (2018). *Manajemen Jasa Edisi III* (Andi Offset, Ed.; Edisi III).

- Tjiptono, Wardani, W., & Riyadi, S. (2019). *Soetomo Business Review Volume 3 Edition 4 Page 512-532 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda.*
- Tjiptono, F. (2022). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima* (A. Diana, Ed.; 1st ed.). Andi. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=6n6REAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=info:bl8LdM5L3kgJ:scholar.google.com&ots=GtE9pMNfux&sig=iHotdtC4t9UeB1rIHRBhTs8KF M&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Virginia Rizaldy Program Studi Management, D., & PGRI Dewantara Jombang, S. (2020). *Video On Demand: Cara Mudah Menonton Film (Studies on Consumer Behavior)* (Vol. 4). <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/Senmakombis/article/view/845>
- Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *Intervening*. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>
- Zahara, R. (2020a). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *Intervening*. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3.
- Zahara, R. (2020b). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>
- Zeithaml, VA., Bitner, MJ., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 7 th edition*. McGraw Hill Education.
- Zahra Syahputri, A., Della Fallenia, F., Syafitri, R., Lubis, R. N., Wulan, S., & Lubis, D. (2023). Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran. <https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>
- Zebua, E., & Tanjung, Y. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Rumah Sakit Estomihi Medan. *Jurnal Riview Pendidikan Dan Pengajaran*.

