



DAFTAR PUSTAKA

- Aksa, M. H., & R.T., R. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ali, N., Tamengkel, L., & Punuindong, A. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen CV Bebi Tri Sentosa Kota Bitung. *Jurnal Productivity Universitas Sam Ratulangi Manado*, 4(6), e-ISSN. 2723-0112.
- Amirullah. (2021). *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran (Disusun Sesuai Rencana Pembelajaran Semester)*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Anhar, R. A., & Haryati, I. (2020). Analisis Persepsi Konsumen Pada Pemasaran Di Media Online. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 412–42.
- Arman. (2022). *Introduksi Manajemen Pemasaran (Dasar dan pengantar manajemen pemasaran)*. Sumatera Selatan: LD Media.
- Arraniri, I., Manap, A., Mahalizikri, I. F., Suryati, Darnilawati, Saksono, H., Sintani, L., Sonani, N., Paningrum, D., & Rusli, A. R. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Assauri, S. (2022). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Budi, P. V. D. S., & Yasa, N. N. K. (2023). *Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Beli Ulang: Konsep dan Aplikasi Pada Studi Kasus*. Cilacap: Media Pustaka Indo.
- Chandra, T., Stefani, C., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV. IRDH.
- Dahiyat, S. E., Akroush, M. N., & Abu-Lail, and B. N. (2011). An integrated model of perceived service quality and customer loyalty: an empirical examination of the mediation effects of customer satisfaction and customer trust. *International Journal of Services and Operations Management*, 9(4).
- Devi, A. A. D. T., & Yasa, N. N. K. (2021). The Role of Customer Satisfaction in Mediating The Influence of Service Quality And Perceived Value on Brand Loyalty. *International Research Journal of Management IT And Social Sciences*, 8(3).
- Dewi, Y. K., & Gosal, J. G. (2020). Ketersediaan Membayar Harga Premium Produk Wagyu. *Jurnal Bisnis Management*, 16(2), p-ISSN: 1907-0896 e-ISSN: 2598-6775.



- Dory, P. T., Siahaan, D., & Wiana, D. (2023). The Influence Of E-Service Quality And Promotion Through PLN Mobile On Customer Satisfaction At PT PLN (Persero) Medan Region. *International Journal of Economic, Technology and Social Sciences*, 4(2), e-ISSN : 2775-2976.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Structural Equation Modeling Dengan Menggunakan Metode Alternatif Partial Least Square (PLS) Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grinaldo Vicente Pereira, Dewi, L. K. C., & Soares, A. da C. (2024). The Influence of Marketing Mix and Service Quality on Purchasing Decisions Mediated by Consumer Satisfaction at Timor Telecom. *International Journal of Digitainability Realism Dan Mastery*, 3(2), e-ISSN: 2948-438.
- Guterres, N. N. P., Arifin, R., & Budi, P. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile, Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi pada Pelanggan PT PLN Persero UP3 Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 13(1), ISSN : 2302-7061.
- Hafidz, G. P., & Amin, A. A. N. (2024). Pengaruh Mobile Service Quality Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi M-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(9), p-ISSN: 2622-8327 e-ISSN: 2089-5364.
- Hendratta, K. D. (2021). Indikator Kualitas Pelayanan. In *Sistem Informasi Pemasaran Pada Masa Covid-19 Di Industri Otomotif*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Hendrayani, E., Sitingjak, W., & Kusuma, G. P. E. (2021). *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Hijriah, M., Nurnajamuddin, M., & Serang, S. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Studio Makassar. *Jurnal Tata Kelola*, 10(2), P-ISSN: 2089-0982, E-ISSN: 2722-7952.
- Hurriyati, R. (2023). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. ogyakarta: Penerbit Andi.
- Husain, U. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. akarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Idris, M., Arfah, A., & Semmaila, B. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Management*, 5(3), e-ISSN : 2614-851X.
- Kasmir. (2025). *Manajemen Perbankan* (edisi revi). Jakarta : Rajawali Pers.



- Keller, P. K. (2020). *Manajemen Pemasaran* (edisi Mill). Jakarta: Prenhalindo.
- Khairunnisa. (2022). Pengaruh Marketing Mix Yang Di Mediasi Oleh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Surya Naufal Farm. *Jurnal Management and Bisnis Mahmud Yunus Batusangkar*.
- Kholidah, & Ardyansyah, F. (2023). Implementasi Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia Lamongan Untuk Meningkatkan Nasabah Dalam Perspektif Pemasaran Syariah. *Banco: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 120–32.
- Kholik, A., Maulida, S., Suganda, A. D., Hanika, I. M., Ismainar, H., Muniarty, P., Marlina, H., Febrianty, Merung, Y. A., Nufus, H., & Nurhayati. (2020). *Perilaku Konsumen (Ruang Lingkup Dan Konsep Dasar)*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Khotimah, K. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), ISSN : 2597-4084 (Online).
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing*. 17 th Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2021). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2019). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (edisi 12.). Jakarta : Prenhallindo.
- Kusnandar, H. F., & Andini, D. (2024). *Pelayanan Prima Di Era Digital*. Bandung : Widina Media Utama.
- Lupiyoadi, R. (2023). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- M.Haqiqi, K., Basalamah, M. R., & Millaningtyas, R. (2021). Pengaruh Persepsi Konsumen, Brand Equity Instagram Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Fitur Instagram Shopping (Survey Pada Pengguna Aplikasi Instagram Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2018 & 2019 Universitas Islam Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 1(2).
- Magfirah, N. I., Tawe, A., Wardana, M. I., Ruma, Z., Ichwan, M., & Musa. (2023). The Effect of Electronic Service Quality and Promotion on the PLN Mobile Application on PLN ULP Sungguminasa Customer Satisfaction in Gowa Regency in the Era of the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Humanity Advance Business % Science* [https:// Malaqbipublisher. Com/Index.Php/IJHABS](https://Malaqbipublisher.Com/Index.Php/IJHABS), 1(2).
- Mahira. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267 – 1283.
- Malik, S. U. (2012). Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value. *International Journal of Marketing Studies*, 4(1). url: <http://dx.doi.org/10.5539/ijms.v4n1p68>



- Manalu, C. L. N., Hasibuan, M. R. F., Tampubolon, N. C., & Lubis, P. K. D. (2024). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Layanan Pada Donat Kentang Syifa Di Medan. *The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(4), e-ISSN: 3025-7905, p-ISSN: 3026-166X.
- Mohammed, Z. M., Haji, S. L., & Abdulkhaleq N. Qadar. (2022). The Mediation Effect of Customer Satisfaction on The Relationship Between Service Marketing Mix, Service Orientation, and The Service Quality and Customer Loyalty: A Case Study of The Customers of Mobile Phone Provider in. *Journal of Humanitarian Science*, 3(2).
- Muis, M. R., Fahmi, M., Prayog, M. A., & Jufrizen. (2021). Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 22–37.
- Muspiha. (2023). *Platform Digital: Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan*. Malang: Penerbit Rena Cipta Mandiri.
- Nagara, D. N., & Mulyaningsih, H. D. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. *Business and Management*, 2(1).
- Nainggolan, H., Hastuti, D., Hendriyani, C., & Haryani. (2023). *Manajemen Pemasaran (Implementasi Manajemen Pemasaran pada Masa Revolusi Industri 4.0 menuju era Society 5.0)*. Jambi : Sompedia Publishing Indonesia.
- Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen Pemasaran, Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli*. Cetakan Kedua (Edisi Revisi). Jakarta: Atalya Rileni Sudeco.
- Nashar. (2020). *Kalitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Nasrul, R., Ridjal, S., Dharmawaty, D., Fadjriah, Y., & Akob, R. A. (2025). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Layanan PLN Mobile. *Al-Buhuts (e-Jurnal)*, 21(1), E-ISSN:2442-823X, e-ISSN :1907-0999.
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248-257.
- Omar, S., Mohsen, K., Tsimonis, G., Oozeerally, A., & Hsu, J. H. (2021). M-commerce: The Nexus Between Mobile Shopping Service Quality and Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60(10), 102468.
- Pandhega, S., Hati, S. R. H., & Miranti, S. (2021). Pengaruh Persepsi Merek Jasa Terhadap Service Quality, Value Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Industri Low Cost Airlines Indonesia. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 349–366.



- Paranoan, R. R., & Tumbuan, W. J. A. (2023). The Influence of Service Quality, Customer Trust, Promotion, Use of the PLN Mobile Application on Customer Satisfaction PT. PLN (Persero) UP3 Palu (Case Study on PLN Mobile Application Users, PLN Kamonji Customer Service Unit). *American Journal of Economics and Business Management*, 6(7).
- Praestuti, C. (2020). Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mama-Mama Penjual Noken di Oyehe Kabupaten Nabire. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Pratama Hafidz, G., & Tamzil, F. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Impulse Buying. *Jurnal Ekonomi*, 12(1).
- Priansa, D. J. (2021). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer (Cetakan Kedua)*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Putri, K. A. M. A., & Yasa, N. N. K. (2023). *Brand Image, Kepuasan Konsumen, Dan Repurchase Intention : Konsep dan Aplikasi Dalam Studi Kasus "Kedai Kopi Kulo"*. Cilacap: Media Pustaka Indo.
- Putri, P. D. A., & Dewi, N. L. P. K. (2025). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian di PT. Bali Coklat Junglegold Bali. *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 4(2), e-ISSN: 2829-2502; p-ISSN: 2829-260X.
- Putro, H. T. L., Thamrin, T., & Samsudin, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Negara Indonesia Tbkdi Kcp Buaran Jakarta. *Jambis: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 48–56.
- Rainanto, B. H. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Bogor : Kesatuan Press.
- Ramadhana, O., Widiyanti, M., Rosa, A., & Maulana, A. (2025). The Effect of Digital Service Transformation and Service Quality on Customer Satisfaction at PT PLN (Persero) Distribution Main Unit of South Sumatra, Jambi and Bengkulu. *International Journal of Engineering Business and Social Science*, 3(6), e-ISSN: 2980-4108, p-ISSN: 2980-4272.
- Relifra. (2022). Kualitas Pelayanan. In *Book Chapter Manajemen Pemasaran*. Banten: Sada Kurnia Pustaka.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.
- Roslan, A. H. (2021). Membangun Nilai, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. In *Book Chapter Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi Pada Era Digital)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sadi, Nursubiyantoro, E., & Lucitasari, D. R. (2022). *Pengendalian Kualitas Produk Industri Jasa*. Yogyakarta: Penerbit LPPM UPN Veteran Yogyakarta.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.



- Sajidah, R. S., & Aulia, P. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Grabfood. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 6(2), ISSN : 2252-7885 (Print), ISSN : 2579-5597 (Online).
- Saptaji, D., Rudianto, Anwar, C., & Tanamas, F. I. (2025). The Influence of Marketing Mix and Service Quality on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty at PT Delta Primalab Saintifik. *International Journal of Economics, Commerce, and Manageme*, 2(1), P-ISSN : 3047-9746, E-ISSN : 3047-9754.
- Sari, V. C., Handayani, J., & Santoso, T. B. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Bauran Pemasaran, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 109–128.
- Sariani, N. . (2020). Pengaruh Persepsi Konsumen Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian. Jesya. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1(2).
- Sembiring, B. K. F. (2019). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Eksternal Perguruan Tinggi Swasta di Kota Medan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(4).
- Sinulingga, H. S. (2021). *Perilaku Konsumen*. Deliserdang: IOCS Publisher.
- Soviyanti, E., & Khairani, Z. (2024). *Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru: LPPM Unilak.
- Sudaryono. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeda.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 7–13.
- Sundari, E. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Sundari, E., & Hanafi, M. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Pakanbaru Riau : UIR PRESS.
- Suryani, T. (2023). *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susilawati, P. S., Hilal, F., Azzahra, N. A., & Nurlaeli, S. L. (2023). Perbandingan Strategi Pemasaran Online Dan Offline di Era Pandemi Covid-19. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(3), 1080–1083.



- Susilawati, Wulandari, S., Yan, A., & Anggraeni, Y. H. (2024). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Citra Arafiq. *Jurnal Kesehatan*, 13(1).
- Tifany, & Rustam, T. A. (2023). Pengaruh Persepsi dan Perilaku Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Brani Lintas Samudera. *Journal of Management & Business*, 6(2), ISSN : 2598-831X (Print) and ISSN : 2598-8301 (Onl).
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Grabbike. *Journal OfBusiness and Banking*, 10(2), ISSN 2088-7841.
- Wahyuddin. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Furnitur Angkasa Rahmat Unaaha. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), E-ISSN: 2809-8544.
- Wahyudin, Y., Kushariyadi, & Hidayati, U. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Jambi : Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior In The Digital Era 4.0 – Edisi Indonesia*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Winarso, W., & Mulyadi. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Wiratna, S. V. (2022). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru.
- Yuris, O., Matasik, A. L., C., A., & Rambulangi. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Elmy Beauty Studio. *Journal of Innovative land ICreativity*, 5(2), ISSN 2775-771X (Online) ISSN 2962-570X (Printed).
- Zaid. (2021). *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan*. Lamongan: Academia Publication.
- Zusrony, E. (2021). *Perilaku Konsumen Di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.