

## REFERENCES

- Amanah, Haliyah., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 4(2), 172–187. Advantages of Customer Satisfaction
- Anwar Sanusi, (2017), *Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat*, Jakarta
- Aregawi (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* Vol. 2 No. 1, pp 19-28 STIE Kesatuan ISSN 2337 - 7860
- Arifin. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Baron, Abu-Saifan,. (2018). *Social Entrepreneurship: Defination and Boundaries*. *Jurnal Technology. Innovation Management*
- Barrett , Bertrand. (2019). The Role of Family in Family Firms. *Jurnal Ekonomi Perspektif*, vol 20, no. 2, hal. 73-96,
- Bungin, 2017. *Statistik Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Burton, Gounaris, S., Dimitriadis, S., & Stathakopoulos, V. (2018). An examination of the effects of service quality and satisfaction on customers' behavioral intentions in e-shopping". *Journal of Services Marketing*, 24, 142–156.
- Cronje, Alenezi Abdulkareem Khalid, Al Shaikhli Fakhri Taha Imad dan Aldabbagh Mahmood Salim Sufyan. (2019). The Influence of Internet and Social Media on Purchasing Decision in Egypt and a Comparison Between Egypt and Kuwait, *International Journal of Management*, Volume 178. No 5.
- Gani, Irwan dan Amalia, Siti. 2015. *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: PT. Andi
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2018). Analisis Antara E-Service Quality, ESatisfaction, dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli.*Jurnal Strategi Pemasaran* Vol. 5(2), 1–11.
- Grigoroudis, Mansori and Siskov (2019). The Associations Between Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, and loyalty : Evidence From the Malaysian Hotel Industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management* Vol.23 No.3, 314-326.

- Kandampully, Ubaidillah. (2019). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Malang.
- Kho,Kho. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta.
- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran Jilid I. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gery. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I Edisi XII. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Erlangga. Jakarta
- Lamb, Kaura, Vinita & Dhurga, Prasad (2018). Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction. International Journal of Bank Marketing, Vol. 33 Iss 4 p
- Lewis, Booms (2017). Physical Evidence and Marketing Performance of Commercial Airlines in Nigeria, American International Journal International of Contemporary Research, Volume 2, Issue 12
- Lusiana, Novita., Andriyani. Rika., Megasari Miratu (2018). Buku Ajar. Metodologi Penelitian Kebidanan. Yogyakarta: Deepublish
- Morissan, 2017. Pengantar Statistika, Jakarta: PT Bumi Aksara,
- Nasution. (2017). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Belawan International Container Terminal (Bict). *Journal*.
- Okpara(2019). Factors that impact on entrepreneurial intention of tertiary students in Ghana. International. Journal of Business and Social Research, 5(3), 19-29.
- Parasuraman, Berry and Valarie (2017). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller,(2018), Manajemen Pemasaran ed.Ketiga. Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- Priansa, D. J. (2018). Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta..
- Priyatno, Duwi. (2018), Caraara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 25. Yogyakarta: Andi Offset (ANDI)
- Schiffman, Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. (2017). Perilaku Konsumen. Edisi. Ke-7. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. PT. Indeks, Jakarta.
- Setyo, Akbar. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap ECustomer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Lazada.co.id". *EProceeding of Management*, 3(1), 142–150.

- Siregar, Syofian. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. Prenada Media
- Situmorang. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman Jne Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen JNE Menteng Raya)*. *Journal*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2019). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing. Service).
- Susilowati . (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Freight Forwarding PT. Orient Container Express Jakarta)*. *Journal*.
- Tjiptono, F. (2018). *Srategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Weni (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Penerbit Kencana: Jakarta.