

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmet Bulent Ozturk, Anil Bilgihan, Khaldoon Nusair, & Fevzi Okumus. (2016). What keeps the mobile hotel booking users loyal? Investigating the roles of self-efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience. *International Journal of Information Management*.
- Amin Widjaja Tunggal. (2014). *Customer Relationship Management, Konsep dan Kasus*. Harvarindo.
- Arianto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Pemasaran Kompetitif.
- Arianto, & Kurniawan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). Pemasaran 4.
- Bahri. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data SPSS*. CV Andy Offset.
- Danang Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Davis Gordon B. (2016). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Maxicom.
- Davis Gordon B. (2020). *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Pustaka Binawan Pressindo.
- Dela Isnaeni Rachmawati, & Jaenudin. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen SMART*, 3.
- Desti Dirnaeni, Lies Handrijaningsih, Septi Mariani T.R, & Anisah. (2021). Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-WALLET Melalui Kepuasan. *ULTIMA*, 13.

- Duwi Priyatno. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.).
- Griffin. (2015). *Customer Loyalty*. Penerbit Erlangga.
- Gun Mardiatmoko. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*.
- Gunawan Imam. (2020). *Metode penelitian kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Hair, et al. (2014). *Multivariate Data Analysis : New International Edition*. New Jersey : Pearson.
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS Edisi Sembilan*. Universitas Diponegoro.
- Jenny Natalia, & Dahlia Br Ginting. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi VIU. *Media Informatika*, 17.
- Jogiyanto Hartono. (2015). *Sistem Informasi Keprilakuan*.
- Khamdan Rifa'i. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. IAIN JEMBER.
- Kiki Safitri. (2022, July 23). *Pertamina : Beli BBM Subsidi Tidak Wajib Pakai MyPertamina* . Kompas.Com.
- Lai PC. (2017). The Literature Review of Technology Adoption Models and Theories for the Novelty Technology. *JISTEM*, 14.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif*. Deepublish.
- Morissan. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Kencana.
- Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna

- Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 10(6). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Nurdin, Ismail, & Sri Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Oldinia Paramita Putri Cori, Christina Menuk, & Bisma Arianto. (2021). Pengaruh Kualitas,Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Pada Mahasiswa PGSD Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. *Journal of Sustainability Business Research*, 2.
- Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(1), 42. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>
- Philip Kotler, & Gary Armstrong. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jilid 1, Vol. 7). Erlangga.
- Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Ririn Handayani. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedia Grafika.
- Santoso. (2019). *Mahir Statistik Parametrik Konsep Dasar dan Aplikasi Dengan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, & Andriani Kusumawati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *JAB*, 6.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)*. Graha Ilmu.

- Siregar Syofian. (2016). *Statistika deskriptif untuk penelitian : dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Raja Grafindo Persada.
- Siti Munfaqiroh, & Dike Wahyu Arminda Dacruz Rama Dea. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Sofiyati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *JSMBI*, 8(2), 244–259.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistik Non Parametris untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Rineka Cipta.
- Tim CNNIndonesia. (2022, June 28). *Keluh Kesah Warga Soal Beli Peralite Pakai Aplikasi:Menyusahkan*. CNNIndonesia.Com.
- Tim Penyusun Fakultas Ekonomi dan Bisnis. (2022). *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Manajemen*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
<https://drive.google.com/file/d/1g4gyHeQzLyJzZi9vSIRbYani56berEtd/view>
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jurnal STEI Ekonomi*, 26.
- V. Wiratna Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.

- V. Wiratna Sujarweni. (2018). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Widarjono. (2015). *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, Amos dan Smartpls*. (2nd ed.). UPP STIM YKPN.