

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2).
<https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Andrian, R., Putri, A. S., & Maulana, F. (2022). *Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(1), 1–12.
- Anneke, R., Wijanarko, H., & Pramudya, A. (2023). *Perilaku konsumen dan keputusan pembelian. Jakarta: Prenadamedia Group.*
- Arianto, B. (2024). *Pemasaran digital dan media sosial. Jakarta: Prenadamedia Group.*
- Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (n.d.). *Principles of Marketing (Global Edition, 19th ed.)*.
- Armutcu, B., Tan, A., Amponsah, M., Parida, S., & Ramkissoon, H. (2023). *Tourist behaviour: The role of digital marketing and social media. Journal of Travel Research*. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2023.104025>
- Assauri, S. (2022). *Manajemen pemasaran: Dasar, konsep, dan strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Aziza, U., Arief, M. Y., & Ediyanto. (2025). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi dalam membentuk kepuasan konsumen pada Es Cendol Shafa di Situbondo dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening. Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 3(1), 67–82.
<https://doi.org/10.60090/kjm.v3i1.823>
- Budi, R. (2022). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Deskan, R., & Sukma, R. P. (2023). *Pengaruh social media marketing dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian. Human Capital Development*, 10(1).
- Fadini, Q., Mustari, M., Tadampali, A. C. T., Tahir, M. I. T., & Nurjannah. (2025). *Pengaruh brand image, kualitas produk, dan potongan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 10.
<https://doi.org/10.33633/andharupa.v6i1.3194>
- Fetais, A. H., Algharabat, R. S., Aljafari, A., & Rana, N. P. (2023). *Do social media marketing activities improve brand loyalty? Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-022-10264-7>
- Fitria, D., Nanda, A. R., Puspitasari, I., Dilla, N., & Nadhifa, A. P. (2022). *Social media quality influence on brand awareness and brand image through social media marketing activities in MSMEs. Journal of Economics*,

- Business, and Accountancy Ventura, 25(1).
<https://doi.org/10.14414/jebav.v25i1.2881>
- Griffin, R. W. (2022). *Management: Fundamentals* (10th ed.). Cengage Learning.
- Hanaysha, J. R. (2022). *Impact of social media marketing features on consumer's purchase decision in the fast-food industry*. Journal of Retailing and Consumer Services. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2022.100102>
- Hendrayani, E., & Siwiyanti, L. (2021). *Perilaku konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Juanim. (2020). *Analisis jalur dalam riset pemasaran*. PT Refika Aditama.
- Kartajaya, H., & Yuswohady. (2021). *Marketing 5.0: Technology for humanity*. Jakarta: Gramedia.
- Kartika, D., & Kurniawan, R. (2023). *Digital service quality dalam layanan berbasis platform digital*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital, 5(1), 1–14.
- Kim, L., Maijan, P., & Yeo, S. F. (2024). *Developing customer service quality. Sustainable Futures*, 8. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2024.100311>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0*. Jakarta: Gramedia.
- Liu, X., & Kao, Z. (2021). *Customer satisfaction of e-commerce*. Procedia Computer Science.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Morgeson, F. V., Hult, G. T. M., Sharma, U., & Fornell, C. (2023). ACSI dataset. Data in Brief, 48.
- Muljadi, M., Wulandari, I., & Rauf, A. (2022). *Social media marketing and product review on Shopee*. Review of Integrative Business and Economics Research.
- Nugraha, R. (2021). *Perilaku konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Nurjanah, S., & Fitriani, R. (2023). *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 10(1).
- Nursiti, S., & Giovenna, A. (2022). *Social media marketing sebagai strategi brand awareness*. Jurnal Manajemen Pemasaran Digital, 4(1), 1–12.
- Puspitasari, A., & Munna, M. (2022). *Unsur-unsur manajemen*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 9(1), 35–48.
- Putra, A., & Wijaya, S. (2023). *Manajemen pemasaran strategik*.
- Qu, Y., Khan, J., Su, Y., Tong, J., & Zhao, S. (2023). *Impulse buying tendency*. Journal of Retailing and Consumer Services.

- Sari, D. P., & Pratama, A. (2023). *Manajemen pemasaran modern*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, K. N., Putri, R. A., Widyanti, N. C., & Dwirata, I. M. B. (2025). *Social media marketing dan keputusan pembelian Shopee*. Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan.
- Setyawati, L. (2023). *Manajemen kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Shahin, A. (2021). *Customer satisfaction measurement*. Routledge.
- Staniewski, M., & Awruk, K. (2022). *Instagram and purchasing decisions*. Technological Forecasting and Social Change.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Teressa, B., Lukito, J. I., Aprilia, A., & Andreani, F. (2024). *Kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 18(1), 1–14.
- Tjiptono, F. (2023). *Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, quality & customer satisfaction*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Pemasaran strategik*.
- Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2023). *Social media marketing* (4th ed.).
- Welsa, H., Cahyani, P. D., & Meidyansyah, F. (2023). *Pengaruh social media marketing dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian melalui minat beli konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada media sosial Instagram 3Second)*. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 5(3), 1026–1036. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i3.1471>