

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul, M., Sani, I., Sudirman, A., Noviany, H., Taher Rambe, M., Raflina, R., Adnan, Y., Abdurrohman, Adha, S., Fajar, F., Pujilestari, S., & Widiati, I. K. E. M. E. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar Dan Strategi). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Agesti, N., Ridwan, M. S., & Budiarti, E. (2021). The Effect of Viral Marketing, Online Customer Review, Price Perception, Trust on Purchase Decisions with Lifestyle as Intervening Variables in the Marketplace Shopee in Surabaya City. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(3), 496–507. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i3.2526>
- Alzate, M., Arce-Urriza, M., & Cebollada, J. (2021). Online reviews and product sales: The role of review visibility. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(4), 638–669.
- Arnanda, W. D., & Leksono, P. Y. (2024). Analisis Program Flashsale, Cashback Promotion, dan Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Shopee. In *Simposium Manajemen dan Bisnis III Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri* (Vol. 3, pp. 674–684). Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Aryani, M. (2021). Analisis pemasaran online pada hotel Kila di Kabupaten Lombok Barat terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 9(1), 22–32. <https://doi.org/10.33394/vis.v6i1.4085>
- Asrul. (2025). Analisis Pengaruh Pemasaran Online terhadap Loyalitas Pelanggan pada UMKM Kota Kendari di Era Digital. *INVESTASI: Inovasi Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(2), 101–104.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Ayesha, I., Pratama, I. W. A., Hasan, S., Amaliyah, Effendi, N. I., Yusnanto, T., Diwyarthi, N. D. M. S., Utami, R. D., Firdaus, A., Mulyana, M., Fitriana, Norhidayati, & Egim, A. S. (2022). Digital Marketing (Tinjauan Konseptual). In *PT Global Eksekutif Teknologi*. PT Global Eksekutif Teknologi. [http://repository.ibik.ac.id/1470/1/DIGITAL MARKETING.pdf](http://repository.ibik.ac.id/1470/1/DIGITAL%20MARKETING.pdf)
- Dutt, V. (2023). Marketing 5.0: The era of technology and the challenges faced by it. *International Journal of Advanced Engineering and Management*, 5(4), 1397–1411. <https://doi.org/10.35629/5252-050413971411>
- Faridy, N., Syaputra, H., Eldon, M., Hanik Atus Sangadah, Mulyati, G. S. W., Ashari, D. R. W., Ridwan, R., Azizah, N., Noerhatini, P., Miftahul Jannah, Ikraman, Ardiansyah, Chakim, M. H. R., Hakim, A. D. L. L. Al, Nasution, I.

- A., Annas, M., Susanto, S., Rachmadi, K. R., & Tiawulandari, A. R. (2025). *Strategi Pemasaran Digital*. PT Sada Kurnia Pustaka.
- Filieri, R. (2016). What makes an online consumer review trustworthy? *Annals of Tourism Research*, 58, 46–64. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.12.019>
- Filieri, R., McLeay, F., Tsui, B., & Lin, Z. (2018). Consumer perceptions of information helpfulness and determinants of purchase intention in online consumer reviews of services. *Information & Management*, 55(8), 956–970. <https://doi.org/10.1016/j.im.2018.04.010>
- Fiona, F. (2025). *Pemasaran On*. CV Bravo Press Indonesia.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. In Deepublish Publisher. Deepublish Publisher.
- Fitriani, D. E., & Kusumaningtyas, D. (2025). The Influence of Online Customer Review, Online Customer Rating, Marketing Content on Fashion Buying Interest in Tiktokshop. In *Kilisuci International Conference on Economic and Business* (Vol. 3, pp. 2556–2571). Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifah, H. (2025). Pengaruh Pemasaran Online Terhadap Loyalitas Pelanggan di Era Pasca-Pandemi: Studi Kasus pada UMKM di Kota Bandung. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 643–649. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14831>
- Khoirina, D., & Sayyida. (2026). Pengaruh SPayLater, Harga dan Online Customer Review terhadap Loyalitas dengan Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening di Marketplace Shopee. *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.24929/feb.v16i1.4710>
- Kinanthi, H. L., Kusuma, A. B., Fachmi, M., & Mardiman, M. (2025). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Produk Erigo. *YUME: Journal of Management*, 8(1), 163–172. <https://doi.org/10.37531/yum.v8i1.8425>
- Manik, C. M., & Simanjuntak, M. (2024). Analisis Pengaruh Pemasaran Online Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Peningkatan Daya Saing UMKM Di Restoran Damar Balige. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(2), 95–114.
- Martisha, F. S., & Leksono, P. Y. (2026). Online Customer Review, Influencer, and Content Marketing Analysis on Impulse Buying on TikTok (Study on Skintific Skincare Products). In *Kilisuci International Conference on Economic and Business* (Vol. 4, pp. 402–412). Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Mayzira, C., & Syahrial, H. (2024). Pengaruh Pemasaran Online dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pulma House Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 5(1), 22–33.

<https://doi.org/10.31289/iimbi.v5i1.4322>

- Musyafiah, A., Setiadi, R., & Ikhwan, S. (2023). Pengaruh relationship marketing dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 289–299. <https://doi.org/10.61132/rimba.v1i3.295>
- Naeli, D., & Kusumaningtyas, D. (2025). Live Streaming, Online Customer Review, Cashback Promotion on Product Purchase Interest on Shopee Features. In *Kilisuci International Conference on Economic and Business* (Vol. 3, pp. 42–53). Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Novia, C., Komariyah, W., & Purwita, I. (2023). Pengaruh pemasaran online, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan UKM keripik pisang “Ibu Nur.” *Jurnal Pertanian Terpadu*, 11(2), 161–174. <https://doi.org/10.36084/jpt.v8i2.273>
- Nurbakti, R., Beddu, M., & Runtu, M. R. G. (2022). Pengaruh relationship marketing dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT JNE Express Cabang Makassar. *Jurnal Kewirausahaan*, 8(3), 252–259.
- Pereira, M. de S., de Castro, B. S., Cordeiro, B. A., de Castro, B. S., Peixoto, M. G. M., da Silva, E. C. M., & Gonçalves, M. C. (2025). Factors of customer loyalty and retention in the digital environment. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 20(2), 71.
- Pereira, M. S. de S., Garcia, D. N., Silva, V. S., & Kraemer, S. (2025). High-impact factors contributing to customer loyalty and retention in the digital environment: A bibliometric analysis. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 20(2), 71. <https://doi.org/10.3390/jtaer20020071>
- Pertiwi, A. R. (2023). *Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan UMKM (studi pada CV. Kanthi Harum Surabaya)*. Universitas Brawijaya.
- Priansa, D. J. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu: pada Era Media Sosial. In *CV Pustaka Setia*. CV Pustaka Setia.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. StaiaPress.
- Putri, N. S., & Muanas, A. (2025). Pengaruh Pemasaran Online, Customer Relationship Management, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pasar BTC Surakarta. *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3).
- Putri, S. A., & Nasution, S. M. A. (2023). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(3).
- Rahmaida, J. F. (2025). *Pengaruh Pemasaran Online Dan Customer Relationship*

Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi (Studi pada Outlet Savoury Dessert). Universitas Semarang.

- Ramadhani, M. R., Widodo, A., Rubiyanti, N., & Silvianita, A. (2025). Pengaruh online customer review, product quality dan brand image terhadap customer loyalty (dengan kepuasan sebagai variabel intervening): Studi kasus produk Somethinc dan Skintific. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 4(1), 139–148. <https://doi.org/10.55927/fjas.v4i1.13136>
- Ravena, R., Salim, E., & Husna, N. (2025). Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada JNE di Kota Padang Cabang Utama. *Riset Sinergi Indonesia*, 218–227.
- Rifa'i, K. (2023). Membangun Loyalitas Pelanggan. In *Zifatama publisher*. Zifatama publisher.
- Rismawan, A. A., & Cahyono, T. D. (2025). Pengaruh pemasaran online, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan e-commerce pada platform Shopee. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(3), 1–10. <https://doi.org/10.23969/jp.v10i03.31982>
- Rusli, K., & Amirulmukminin. (2023). Pengaruh relationship marketing dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Nithalian Collection. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 321–326.
- Said, M. (2022). Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Perusahaan Ritel Modern. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Number 1). http://sciotea.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Saputra, M. E., Sumiati, S., & Yuniarinto, A. (2023). The effect of customer experience on customer loyalty mediated by customer satisfaction and customer trust. *Journal of Economics and Business Letters*, 3(3).
- Sari, Y. P., Suharyat, Y., Graciafernandy, Sungkawati, E., Suwitho, Huda, E. Z., Luhglatno, Nursalim, A., Indrawati, M., Istiyanto, B., Sudirman, A., Prasetya, P., Menarianti, I., Polimpung, L. J. C., Susilawati, & Putri, D. E. (2024). *Loyalitas Pelanggan* (E. P. Sari, Ed.; Eurika Med).
- Seliana, S., Fitriani, L. K., & Rois, T. (2023). Analisis pengaruh customer review dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 3(2), 662–674.
- Setyaningrum, S. N., & Prasetya, B. P. (2024). ngaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Loyalitas Pelanggan Burger Bangor

- Di Shopeefood Yogyakarta. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(2), 113–124.
- Setyawan, A. A. (2023). *Relationship Marketing Peritel dan Mitra Bisnis*. CV Mega Press Nusantara.
- Setyawan, D. A. (2021). Hipotesis Dan Variabel Penelitian. In *Tahta Media Group* (1st ed.). Tahta Media Group.
- Silalahi, M., Putra, H. S., Julyanthry, Simatupang, S., & Apriliani, L. (2021). Buku Monograf Menjaga Kepuasan Pelanggan: Strategi Customer Relationship Marketing. In *CV. Eureka Media Aksara*. CV Eureka Media Aksara.
- Soetjipto, N. (2016). *Relationship Marketing dan Customer Retention sebagai Jalan Keberhasilan*. Penerbit K-Media.
- Sofiaturrohmah. (2024). *Pengaruh Live Streaming, Online Customer Review, dan Voucher Gratis Ongkos Kirim terhadap Customer Loyalty melalui Repurchase Intention sebagai Variabel Intervening*. Universitas Semarang.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Suharyati, S., Mulyani, M., Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., Lestari, F. P., Irawati, N., Octaviani, L. K., Bakar, R. M., Musafir, & Dewi, I. C. (2023). Loyalitas Pelanggan. In *Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Sudarnaya, K., & Mahe, A. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Pemasaran Online Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Keunggulan Bersaing. *Jurnal Daya Saing*, 11(3), 748–757.
- Sugiyono. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (7th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sulianta, F. (2020). E-commerce, Media Sosial, dan Strategi Pemasaran Digital. In *Elex Media Komputindo*. Elex Media Komputindo.
- Suryani. (2017). Manajemen Pemasaran Strategik: Perspektif Konsumen dan Pengambilan Keputusan. In *Prenadamedia Group*. Prenadamedia Group.
- Susilo, A. P., & Apriadi, D. (2025). Pengaruh Viral Marketing dan Online Consumer Review Terhadap Loyalitas Pelanggan Marketplace Digital di Kota Ciptanas. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(3 SE-Articles), 480–489. <https://doi.org/10.70451/cakrawala.v2i3.588>
- Syah, N. H., Iswanto, H., Fauzan, T. R., & Siahaya, S. L. (2023). Hubungan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1). <https://doi.org/10.29040/jie.v8i1.10204>
- Wang, L., Che, G., Hu, J., & Chen, L. (2024). Online review helpfulness and information overload: The roles of text, image, and video elements. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 19(2), 1243–

1266.

Wibowo, P. A. (2025). *Manajemen Pemasaran Online*. CV Pustaka Stimar Amni Semarang.