

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pradina Pustaka. Sukoharjo.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalti: Tinjauan Teoritis*. CV. IRDH. Malang.
- Fakhrudin, A., Roellyanti, M. V., & Awan. 2022. *Bauran Pemasaran*. CV. Budi Utama. Yogyakarta.
- Ghozali, I., & Latan, H. (n.d.). 2015. *Partial Least Square Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit-Undip. Semarang.
- Hasan, A. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Met Press. Jakarta.
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Grasindo. Jakarta.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya.
- Irwansyah, R., Lystia, K., Setiorini, A., Hanika, I. M., Hasan, M., Utomo, K. P., Bairizki, A., Lestari, A. S., Rahayu, D. W. S., Butarbutar, M., Nopus, H., Hasbi, I., Elvera, & Triwardhani, D. 2021. *Perilaku Konsumen*. Widina Bhakti Persada. Bandung.
- Kadaria, R. S. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Asosiasi Profesi Widyaiswara Indonesia. Jakarta Selatan.
- Kotler, P., & Keller, K. L, 2006. *Marketing Management* (12th ed.), New Jersey, Pearson Education, Benyamin Molan (Alih Bahasa), 2018. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, PT INDEKS, Jakarta.
- Manap, A., Sani, I., Sudirman, A., Noviany, H., Rambe, M. T., Raflina, R., Adnan, Y., Adha, A. S., Fajar, F., Pujilestari, S., Mulyana, K. E., & Widiati, E. 2023. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Eureka Media Aksara. Purbalingga.
- Ngatno. 2017. *Manajemen Pemasaran*. EF Press Digimedia. Semarang.
- Nidhom, A. M. 2019. *Interaksi Manusia dan Komputer (A. Book (ed.))*. Jakarta.
- Rayhan. 2017. *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta. Jakarta.
- Rifa'i, K. 2023. *Kepuasan Konsumen*. UIN Khas Press. Jawa Timur.
- Rifkhan. 2023. *Metodologi Penelitian, Data Panel dan Kuesioner*. Adaru Abimarta. Bandung.
- Sangadji, E. M., & Sophia. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Sari, Y. P., Suharyat, Y., Graciaferandy, M. A., Sungkawati, E., Suwitho, Huda, E. Z., Lugiarno, Nursalim, A., Indrawati, M., Istianto, B., Sudirman, A., Prasetya, P., Menarianti, I., Polimpung, L. J. C., Susilawati, & Putri, D. E. 2024. *Loyalitas Pelanggan*. Eureka Media Aksara. Jawa Tengah.

Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Alfabeta. Jakarta.

Tjiptono, F., & Diana, A. 2020. *Pemasaran*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Wibowo, A. L., & Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Komonikasi dan Pemasran*. Alfabeta. Jakarta.

### **Jurnal, Skripsi, & Tesis :**

Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.

Bintari, W. P., Udayana, I., & Maharani, B. D. 2022. Pengaruh Usability, Information Quality Dan Srvce Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Persepektif*, 20(1), 68–75.

Budirano, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>

Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, 2(6), 507–510.

Jalaluddin, M. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Bhaskara Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*.

Khairunnisa, & Inayatillah. 2023. Pengaruh Kedekatan Emosional dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(3), 248–253.

Khairunnisa, K., & Inayatillah, I. 2023. Pengaruh Kedekatan Emosional Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bsi Kcp 1 Ulee Kareng Banda Aceh. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 5(1), 63. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v5i1.17246>

Lestari, D. R. 2021. Pengaruh resiko terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking pada Bank Syariah Indonesia. In *Jurnal Bingkai Ekonomi: Vol. Vol.12 (Issue 13)*.

- Marini. 2022. pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamann terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA dalam perspektif ekonomi islam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 15(2), 9–25.
- Marlina, S., & Wufron, W. 2021. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan Café di Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 20(2), 118. <https://doi.org/10.52434/jwe.v20i2.1286>
- Mukhlisin, M. Z., & Yuana,P. 2023. Pengaruh Ikatan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan . *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*,2(2).
- Ningsih, M. W., Handoko, B & Putra, R. 2022. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Pada Mahasiswa UnHar Pelanggan Marketplace Online). *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 2(3), 143–152. <https://doi.org/10.47065/jamek.v2i3.324>
- Nainggolan, N. P. 2018. *The purpose of this research is to know the effect of satisfaction, trust, choice reduction and habit*. 6(1).
- Purwitasari, R., & Budiarti, E. 2019. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Nilai Pelanggan Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Aplikasi OVO Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya). *Ekonomi Manajemen (JEMI 7)*, 4(2), 105–116.
- Srimulyo, K., & Mardiyah, A. 2020. Pengaruh Emotional branding Terhadap Loyalitas Konsumen (Customer Loyalty) di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 10(2), 66. <https://doi.org/10.20473/jpua.v10i2.2020.66-82>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. 2020. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Sudjatmika, F. V. 2017. Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.Com. *AGORA*, 5(1).
- Surayya, L. 2023. Kontribusi Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Mutiara: Multidiciplinary Scientifict Journal*, 1(7), 283–294. <https://doi.org/10.57185/mutiara.v1i7.39>
- Tunastini, G. V., & Telagawathi, N.L. W. S. 2023. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode Di Singaraja* . 5(1), 1–9.
- Yeolanda, J., & Heryenzus, H. 2023. Pengaruh Emosional, Kepuasan, dan

Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT  
Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*,  
8(1), 196. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.951>

**Website :**

Destiana,N. 2022, 27 Februari. Loyalitas Pelanggan : Kenali indikator dan cara membangunnya. <https://majoo.id/solusi/detail/indikator-loyalitas-pelanggan>

Husna, N. 2023, 19 Oktober. 6 faktor penentu kepuasan pelanggan, penting untuk kesuksesan bisnis. <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/6-faktor-penentu-kepuasan-pelanggan-penting-untuk-kesuksesan-bisnis>

Riadi, M. 2021, 6 Januari. Loyalitas konsumen : ( Pengertian, karakteristik, jenis, tingkatan dan indikator). <https://www.kajianpustaka.com/2021/01/loyalitas-konsumen.html?m=1>



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johannes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

**SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI**

**Nomor: 1145/WM.H16/SK.CP/2024**

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yohanista Indryany  
NIM : 32120067  
Fakultas/Prodi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen (S1)  
Dosen Pembimbing : 1. Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM  
2. Apryanus Fallo, SE., MM  
Judul Skripsi : **Pengaruh Ikatan Emosional, Kemudahan dan Kualitas Pelayanan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaltitas Pelanggan Pada PT Borwita Citra Prima Cabang Maumere**

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **16 (Enam Belas) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 17 September 2024

Kepala UPT Perpustakaan,

**Silvester Suhendra, S.Ptk**