

DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, Marius. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Aprilia Andani Putri dan Musthofa Hadi. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang*. JAB Jurnal Aplikasi Bisnis. E-ISSN:2407-5523. ISSN:2407-3741.
- Carter, William. (2009). *Akuntansi Biaya, Buku satu. Edisi ke 14*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chulaifi, Muhammad In'amul, Endang Setyowati. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada PT. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya*. Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya, Januari 2018, Vol.03, No. 01, hal 40-54.
- Gozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan Ali, (2013). *Marketing dan Kasus – kasus Pilihan, cetakan pertama*. penerbit: CAPS, Yogyakarta.
- Hidayat Rachmad, Sabarudin Akhmad, Machmud. (2015). *Effects Of Service Quality, Customer Trust And Customer Religious Commitment On Customer Satisfaction And Loyalty Of Islamic Banks In east Java*. Al-Iqtishad. Vol. VII No.2, Juli 2015.
- Hrayono, Gempo. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bank Kerinci*. JIPI Vol. 1 No. 1, November 2017. 17-27.
- Ismawati. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Khakim Lukman, Azis Fathoni, Maria M Minarsih. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima*. Jurnal manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2014). *Principles of Marketin, 12th Edittion, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lembang, Rosvita Dua. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi S1 Reguler II Universitas Diponegoro)*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Lubis, A.N., & Lumbanraja, P. (2018). *Evaluating the Customers Preferences of Online Shopping : Demographic Factors and Online Shop Application*. Academy of Strategic Management Journal, 17 (2), 1-13.
- M. John, Ivancevich dkk. (2007). *Perilaku dan Manajemen Organisasi Jilid 1 Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- M. John, Ivancev Poerwadarminta, W. J. S. (2016) *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mowen, John, C & Minor, Michael. (2012). *Comsumer Behavior. 11st Edition*. Boston: Prentice Hall.
- Mujiana, Ingge, dan Elissa. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Via Internet Pada Toko Online*. Jurnal Tekhnologi Informatika, Vol VIII.
- Mulyadi. (2015) . *Akuntansi Biaya, Edisi 5*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mursyidi. (2009). *Akuntansi Biaya (Conventional Costing, Just in Time, dan Activity Based Costing)*. Jakarta: Rafika Aditama.

- Mutmainnah. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. Vol. 10 No. 2 September 2017:201-216.
- Nilasari, Eswika dan Istiatin. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal. Universitas Islam Batik Surakarta.
- P. Robbins, Stephen. (2009). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Putong, Iskandar. (2013). *Pengantar Mikro dan Makro*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Rahardja & Mandala. (2008). *Pengantar Ilmu ekonomi (mikroekonomi dan makroekonomi)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Saleh. (2010). *Kualitas Pelayanan, Edisi Pertama*, Jakarta: Universitas Indonesia,
- Salman, Kautsar Riza. (2016). *Akuntansi Biaya, Edisi Kedua*. Jakarta: Indeks
- Setiadi, N. (2010). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motiv, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta : Kencana Pranada Media Group.
- Sinulingga, Sukaria. (2007). *Metodologi Penelitian*. Medan: USU Press.
- Soehardi.(2016). *Esensi Perilaku Organisasional. Rev.ed.* Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna .(2015). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sukirno, Sadono. (2006). *Ekonomi Pembangunan*. Jakarta : Kencana.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Ekonomi Manajerial Konsep Terapan Bisnis*. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Yogyakarta: CEPS.
- Suprawi, Pawenang. (2016). *Modul Perkuliahan Lingkungan Ekonomi Bisnis*. Surakarta : Program Pascasarjana.
- Swasta, Basu. (2002). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Edisi Dua Liberty.
- Swastha, Basu. (2010). *Manajemen Penjualan. Edisi 3*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono F, & Chandra G. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. Ph. D. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yin, yee, and T.M. Faziharudean. (2010). *Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia*. Journal of Eletronic Banking Systems Faculty of Businness And Accountancy. University Of Malaya.
- <https://dilihatya.com/2236/pengertian-pengaruh-menurut-para-ahli> , diakses pada 10 Juli 2021 pukul 08.36.
- <https://sirusa.bps.go.id/sirusa/index.php/indikator/27> , diakses pada 10 July 2021 pukul 10.00.
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> , diakses pada 30 Maret 2021.