

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 9 (1), 21-30.
- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Ekobistek*, 6 (2), 349-359.
- Faiz, M. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Berbelanja Online Di Olx.co.id (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Haryanto, A. T. 2020. *APJII Sebut Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Naik Saat Pandemi*. [Online] Available at: <https://inet.detik.com/> [Accessed 21 October 2020].
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P and Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P and Armstrong, G. (2014). *Principle of Marketing*, 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P and Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Internasional Edition.
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee. *Agora Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis*, 6 (1), 1-11.
- Kurnia Sari, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank BRI. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 17 (2), 1-14.

- Kusnanto, D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Mekar Lestari Karawang. Karawang. *Value Jurnal of Management and Business*, 2 (2), 281-291.
- Kusuma, R. W. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 4, 1-17.
- Lovelock, Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lusiah, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24 (2), 213-226.
- Maskur, dkk. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, 6 (2), 212-221.
- Mujahidin, A. (2004). *Ekonomi Islam 2: Pasar, Perdagangan, Manajemen, Produksi, Konsumsi Instansi Keuangan, dan Kontribusi*. Pekanbaru: Al-ujtahadah Press.
- Pink, B. 2020. *Bank Indonesia Memperkirakan Transaksi e-Commerce Bisa Rp 429 Triliun Tahun Ini*. [Online] Available at: <https://kontan.co.id/> [Accessed 21 October 2020].
- Prihastuti, E. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Agen Ekspedisi JNE-01 Metro. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 2 (2).
- Rofiah, C & Wahyuni, D. (2016). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, 12 (1), 69-82.
- Santia, T. 2020. *Riset MarkPlus: Shopee Jadi e-Commerce yang Banyak Dipakai pada Kuartal III 2020*. [Online] Available at: <https://liputan6.com/> [Accessed 21 October 2020].

- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16 (1), 127-146.
- Setyaji, D. I & Dr. Ngatno, M.M.. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5 (4), 1-10.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarti, dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37 (1), 171-177.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Triantoro, dkk. (2015). Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Political of Science*, 1-10.
- Umami, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15 (2), 250-257.
- Wikipedia. 2020. *Shopee*. [Online] Available at: <https://id.wikipedia.org/> [Accessed 4 January 2021].