

DAFTAR PUSTAKA

- Budiansyah, A. (2020, Maret 12). *Shopee Nomor Satu, Tokopedia Kedua, Bukalapak Apa Kabar?* Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com>
- Burhan, F. A. (2020, November 18). *Transaksi Shopee Rp 131 Triliun, Rugi Induk Usaha Justru Melonjak*. Retrieved from Katadata: <https://katadata.co.id/>
- Dwianto, A. G. (2017). Analisis dampak Media Sosial Instagram Terhadap Citra Merek, Minat Beli Konsumen dan Net Promoter Score. *Skripsi*, Universitas Brawijaya
- Fauziah, H. S. (2021). Implementasi Model Online Share of Voice dalam menentukan Positioning Produk KFC (Kentucky Fried Chicken). *Skripsi*, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
- Jannah, A. R. (2020). Pengukuran Loyalitas Pelanggan Dengan Net Promoter Score Untuk Meningkatkan Layanan Website Sumeks (Studi Kasus: Pt. Citra Bumi Sumatera). *Skripsi*, Universitas Sriwijaya
- Keller, P. K. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigas Belas*. Jakarta : Erlangga.
- Magfira, N. (2019). Pengaruh Kualitas Barang Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar). *Skripsi*, Universitas Negeri Makassar
- Mulyono, A. M. (1999). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 39.

- Nurgiyantoro, S. (2014). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Social Media Terhadap Keputusan Pembelian Garskin Yang Dimediasi Word Of Mouth Marketing (Studi pada Konsumen Produk Garskin Merek SayHello di Kota Yogyakarta). *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta
- Nurmaningsih, S. (2016). Pengukuran Loyalitas Pelanggan Pada Produk-Produk Brand Indonesia Dengan Metode Net Promoter Score Pada Generasi C (Youth). *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara
- Qinanthi, S. L., Ginting, B., & Hayati, Y. H. (2020). Analisis Kualitas Produk Mug terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Limatera. *Skripsi*, Universitas Pakuan.
- Reding, T. (2021, Februari 27). *Model Konseptual Penelitian*. Retrieved from Wikipedia Ensiklopedia Bebas: https://id.wiki.org/wiki/conceptual_model
- Rezqe, B. A. (2020). Penerapan E-CRM Pada Sistem Informasi Layanan Donasi Serta Mengukur Loyalitas Donatur Dengan Metode Perhitungan Net Promoter Score (NPS). *Skripsi*, Universitas Sriwijaya.
- Simarmata, B. T. (2019). Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Net Promoter Score Pada PT.BPD Jawa Barat Dan Banten Tbk. Cabang Medan. *Skripsi*, Politeknik Mandiri Bina Prestasi.
- Simarmata, D. H. (2020). *Digital Marketing Komunikasi Bisnis Menjadi Lebih Mudah*. Yayasan Kita Menulis.
- Tjiptono, U. S. (2019). *Strategi Pemasaran dalam Persepektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Utami, S. S. (2010). Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Perkembangan Bisnis, *Skripsi*, Universitas Slamet Riyadi Surakarta
- Vicky, Z. (2018, Agustus 24). *Sudah Tahu Kelebihan Shopee dibanding Ecommerce Lainnya?* Retrieved from Shopee: <https://shopee.co.id/>

Wikipedia. (2020, Oktober 2020). *Penelitian Kualitatif*. Retrieved from Wikipedia
Ensiklopedia Bebas: https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kuantitatif

Yuda Supriatna, S. M. (2019). *Induksi Manajemen Pemasaran*. Qiara Media.

