

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2013. Marketing dan Kasus-kasus pilihan. Yogyakarta: Caps.
- Azhar Susanto. 2013. Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya.
- Bambang Hartono. 2013. Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer. Jakarta: Rineka Cipta
- Buchari Alma. 2012. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Bob Sabran. 2012. Manajemen Pemasaran, jilid 1 dan 2, ed 13. Jakarta. PT Erlangga
- Cyntia Violita Wijaya. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Tokopedia.com). AGRO <https://media.neliti.com/media/publications/53507-ID-pengaruh-harga-kualitas-pelayanan-dan-ku.pdf>
- Dhanya Alex. 2017. Impact of Product Quality, Service Quality and Contextual Experience on Customer Stisfaction and Perceived Value. European Journal of Business and Management <https://dyuthi.cusat.ac.in>
- Deery Anzar Susanti. 2016. Analsisi Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Online Hijab Zalora. Analytica Islamica. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica/article/download/493/394>
- Diapinsa Gema. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Shopie Martin Melalui Sistem Online Di Surakarta. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. <http://ejournal.ukm.my/gema>
- Djaslim Saladin, 2012, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran, CV. Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono. (2014).Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Kartika Anggraeni. 2018. Aduan Ke YLKI di 2017. Binis Tempo Januari, <http://bisnis.tempo.com> (diakses tanggal 25 April)

- Kevin Talim. 2015. Analisis Hubungan Antara E-service Quality, dan Trust pada Customer Satisfaction dan Behavior Intention teladan pada net generation konsumen Lazada Indonesia. *Ultima Management* Vol 7, No 1 <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol12-issue1/E01213338.pdf>
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2014. *Principle of Marketing*, 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Laudon, K, & J.P. Laudon. 2012. *Management Information System: Managing the Digital Firm* Twelfth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Malayu S.P Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Akasara
- Mohannad, Moufeed Ayyash. 2015. Identifying Information Quality Dimension That Effect Customer Satisfaction Of E-Banking Service. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology* Vol 82, No 1 <https://www.journals.com/index.php/pijr/article/view/6823>
- Nuri Mahdi Arsyanti, Sri Rahayu Tri Astuti. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada toko online Shopastelle, Semarang). Vol 5 No 2 2016 ISSN (online): 2337-3792 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/13957>
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Marketing Strategy*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmat Haryanto. 2017. Pesaing E-commerce Indonesia di 2017. Detikinet Desember, <http://detik.com> (diakses tanggal 16 April)
- Rizki F Maulana. 2017. Penetrasi Internet di Indonesia Capai Angka 54 Persen di Tahun 2017. *Techinasia*, <http://techinasia.com> (diakses tanggal 16 April)
- Saiful Riza. 2017. Pengaruh E-Service Quality Kualitas Informasi dan Kemudahan terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management* Volume 6 Nomor 4 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/download/18061/17117>
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Sachro, Sri Rahayu. 2013. The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Loyaty Of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia IOSR. Journal Of Business and Mangement Vol 12, Issue <http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/616>
- Setya Ayu Diasari dan Hening Widi Oetomo. 2016. Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 5, Nomor 12, Desember 2016 <http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/453>
- Setiawan Asegaff. 2016. The Effect Of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service In Jambi. The Asian Journal of Teknologi Mangement Vol 9, No 1 <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/ji/article/view/29/22>
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Suharno Pawirosumarno. 2016. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. E-Learning Jurnal Ilmiah Manajemen Volume VI, Nomor 3 http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/Jurnal_Mix/article/view/1280
- Tagor M Panajaitan. 2012. Pengaruh Harga, kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Simpang Raya BDS). DeReMa. Jurnal Manajemen Vol 7, No 2 <https://anzdoc.com/pengaruh-harga-kualitas-produk-dan-kualitas-pelayanan-terhadebeaa86d160608bae7eb2c6e645f312f87399.html>
- Tata Sutabri. 2012. Analisis Sistem Informasi. Andi. Yogyakarta
- Terry, George R. dalam Afifudin. 2013. Dasar-dasar Manajemen, (Terje: G.A Ticoalu), CV. Alfabeta,Bandung.
- Vijayanand Sundaram, Poorna Shankar. 2017. Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Emporocal (Study in India online business) <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/kinerja/article/view/1034>