**DAFTAR PUSTAKA**

Amirulloh.2015.Pengantar Manajemen.Jakarta : Mitra Wacana Media

Buchari Alma. 2014. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: penerbit Alfabeta.

Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa, Cetakan ke-4, CV Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjtiptono dan Gregious Chandra .2016. *Service, Quality* *and Satisfaction*. Yoyakarta.Penerbit : Andi

Hanifah izmi. 2016. Kepuasan konsumen, di akses pada tanggal 5 maret 2019. hani309.blogspot.com/2016/12/kepuasan-konsumen-customers-satisfa

ction.html

Hesty Nurul utami, iqbal fauzi akbar firdaus.2018. pengaruh bauran pemasaran terhadap perilaku *online shopping* : perspektif pemasaran agri bisnis. Jurnal ecodemica Vol. 2 No. 1 April 2018 (diakses 7 april 2019)

<https://www.researchgate.net/publication/326632688_Pengaruh_Bauran_Pemasaran_Terhadap_Perilaku_Online_Shopping_Perspektif_Pemasaran_Agribisnision.html>

Imam fakhrur fauzi. 2017. Pengaruh *e-service quality* terhadap keputusan pembelian tiket kereta api *online.* Jurnal Pendidikan Tata Niaga Vol. 01 No 01 tahun 2017. (diakses 23 juni 2019)

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/18432/16807>

Juanim.2018. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis.Bandung : Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Pasundan.

Kotler Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.

Kotler Philip dan Gerry Armstrong.2014. *Principle Of Marketing*, 15th Edition, Pearson Pretice Hall, New Jersey.

Maxmonroe.2019. pengertian strategi pemasaran, diakses pada tanggal 20 april 2019. <https://www.maxmanroe.com/vid/marketing/pengertian-strategi-pemasaran.html>

Muhammad Habibullah dan Siska Eka Fitria. 2017. Pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pelanggan (studi pada bisnis clothing p-clothes). Jurnal *e-Proceeding of Management.*Vol.4, No.3 Desember 2017. (diakses 23 juni 2019)

<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/137335/pengaruh-brand-image-terhadap-loyalitas-pelanggan-studi-pada-bisnis-cloting-p-clothes.html>

Olivia Mimin Tresnawati dan Syaifuddin Fahmi. 2017. Pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking (studi pada pengguna mobile banking bank sinarmas cabang malang. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia Vol. 4, Nomor 2, Feb 2017. (diakses pada 23 juli 2019)

<https://www.researchgate.net/publication/326670352_PENGARUH_KUALITAS_LAYANAN_ELEKTRONIK_E-SERVQUAL_TERHADAP_KEPUASAN_NASABAH_PENGGUNA_MOBILE_BANKING_Studi_Pada_Pengguna_Mobile_Banking_Bank_Sinarmas_Cabang_Malang>

Sarinah. 2017. Pengantar Manajemen. Yogyakarta : CV Budi utama

Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Susilo, Adi. 2015. Manajemen Pemasaran. Diakses pada tanggal 21 april 2019. <http://winbiewimpie.blogspot.com/2015/06/ebook-gratis-manajemen-pemasaran.html>

Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R & D, CV. Alfabeta. Bandung.

Sujarweni Wiratna. 2014. Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

### Tahuman, Zainuddin. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing.Jurnal riset bisnis dan manajemen Vol. 4 No.3 April 2016

### diakses 7 april 2019. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/12754>

### Wikipedia Ensiklopedia Bebas. 2019. JD.com. diakses pada tanggal 14 agustus 2019. <https://id.wikipedia.org/wiki/JD.com>