

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Jasa Internet Indonesia., 2018., Data Pengguna Internet Indonesia., Jakarta, Diakses Agustus 2020, <https://apjii.or.id/survei2018>.
- Alma, Buchari., 2012., Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung.
- Arsyanti Mahdi Nuri, Astuti Tri Rahayu Sri., 2016., Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Toko *Online Shopastelle* Semarang), http://eprints.undip.ac.id/48995/1/02_ARSYANTI.pdf.
- Ahmad, Sani, Supriyanto., dan Masyhuri Machfudz. 2010: Metodologi Riset, Malang, UIN Maliki Press.
- Diasari Ayu Setya, dan Oetom Widi Hening. 2016.,: Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen., <http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/453>.
- Diapinsa, Gema Zakaria.,2017.: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Shopie Martin Melalui Sistem Online Di Surakarta, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 6, No.4
- Fina Fitriyana Khodijah., 2013: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Menggunakan Structural Equation Modeling, http://eprints.undip.ac.id/42332/1/Fina_Fitriana.pdf.
- Gema Diapinsa., 2017: Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Shopie Martin Melalui Sistem Online di Surakarta, <http://ejournal.ukm.my/gema>.
- Hasan Ali., 2013., Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Yogyakarta.

- I.G.A, Yulia Purnamasari., 2015: Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk M2 Fashion Online.
- Jayani, Handya, Dwi., 2017: *Top E-Commerce Berdasarkan Ranking Playstore, DataBoks*, Diakses Agustus 2020.
- Kotler., Philip., dan Armstrong Gary. 2014: *Principle of Marketing*, 15th Edition New Jersey Pearson Prentical Hall.
- Kotler., Philip., dan Keller Lane Kevin. 2016: *Marketing Management*, 15th edition Pearson Education inc.
- Mursid., 2014., Manajemen Pemasaran. Bumi Aksara, Jakarta.
- Marisa, Arnindita, Palma., dan Anik Lestari Andjarwati., 2016: Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi Pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko online di Surabaya), *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 16, No. 1, Hal. 84-104.
- Mercubuana., 2011., Kepuasan Pelanggan, Yogyakarta.
- Rambat, Lupiyoadi., 2013., Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Sabyan, Bob., 2012., Manajemen Pemasaran. PT. Erlangga, Jakarta
- Sebti, Atul, Awaliyah., dan Saino., 2017: Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Online (Studi pada DKPOP Shop), *e-Proceeding of Management*, Vol. 4, No.3, Hal. 187.
- Sofyani, Tiara., (2018), Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Situs Jual Beli *Online* Lazada Indonesia, <http://repository.unpas.ac.id/40339/5/7.%20BAB%20II.pdf>.
- Susanti, Azhar, Deery., (2016), Pengaruh Harga Promosi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen *Online Hijab Zalora Analytica Islamic*, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica/article/view/493>.

- Sule, Tisnawati Ernie., dan Saefullah Kurniawan., 2005., Pengantar Manajemen, Edisi Pertama, Jakarta
- Sugiyono., 2017., Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods), Alfabeta, Bandung.
- Suparyanto., dan Rosad., 2015., Manajemen Pemasaran. In Media. Bogor.
- Tatik, Suryani., 2013., Perilaku Konsumen di Era Internet, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tariq, Khalil Bharwana, Dr., Mohsin Bashir., dan Muhammad Mohsin.,2013: *Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction: A Study from Service Sector especially Private Colleges of Pakistan, International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol. 3, Issue 5.
- Tjiptono, Fandy., 2014., Pemasaran Jasa, Yogyakarta.
- Umar, Husein., 2013., Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis, Jakarta.
- Vijayanand, Sundaram., 2017: *Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business*, KINERJA, Vol. 21, No. 1, Page 48-69.
- Wijaya ,Violita, Chyntia., (2017), Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Tokopedia.com), <https://media.neliti.com/media/publications/53507-ID-pengaruh-harga-kualitas-pelayanan-dan-ku.pdf>.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia., 2019, Laporan Keluhan Konsumen *E-Commerce*.