

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Amirullah dan Haris Budiyo. 2016. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ari Setyaningrum, J. U. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Suparyanto & Rosad 2015 manajemen pemasaran. IN MEDIA : bogor.
- A Herdiana, Nana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Buchari Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- 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
- Donni Juni Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Firmansyah, A. (2018). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- G.R. Terry dalam R.Supomo dan Eti Nurhayati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana
- Hasibuan, Malayu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Juni Priansa 2017. *Perilaku Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Kotler, Keller. 2016. *Marketing Management*. 15e, Boston, Pearson Education
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*. 15th edition: Pearson
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 16thEdition. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13, Jilid 1&2, Alih Basaha: Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Laksana, M. F. 2019. Praktis Memahami Manajemen Pemasaran. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Manullang dan Hutabarat. 2016. Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Mursid., 2014., Manajemen Pemasaran. Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality and Satisfaction* (4 ed). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2018, Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Sunyoto, Danang. 2018. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus) Edisi Ketiga. Jakarta : CAPS (*Center Of Academic Publishing Service*).
- Zeithmal, V. A, Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2017. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7 ed). New York: McGraw-Hill.
- 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>.
- 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.
- Lidwiana, Andrea.2021."10 Negara dengan penggunaan E-Commerce Tertinggi di Dunia2021",<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>, diakses pada 25 Desember 2021 pukul 10.19.
- Widowati, Hari. 2019."Indonesia Jadi Negara dengan Pertumbuhan E-Commerce tercepat di Dunia",<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia>, diakses pada 25 desember 2021 pukul 14.55.
- Pusparisa, Yosepha. 2019."Aktivitas Pelanggan E-Commerce di Indonesia".<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/03/96-penggunaan-internet-di-indonesia-pernah-gunakan-e-commerce>, diakses pada 25 desember 2021 pukul 07.48.

- Jayani, Dwi Hadya. 2020."Rata-Rata Kunjungan *Web E-Commerce* Bulanan (Kuartal II-2020)". <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/21/peta-persaingan-e-commerce-indonesia-pada-kuartal-ii-2020>, diakses pada 25 Desember 2021 pukul 14.14.
- Jayani, Dwi Hadya. 2021."10 *E-Commerce* dengan Pengunjung Situs Bulanan Tertinggi(Kuartal I-2021)". <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/11/jumlah-pengunjung-tokopedia-kalahkan-shopee-pada-kuartal-i-2021>. Diakse pada 25 Desember 2021 pukul 14.55