

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15 *Global Edition*. Pearson.
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung : Alfabeta.
- Putri, Budi Rahayu Tanama. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar : Universitas Udayana.
- Ritonga, Husni Muharram. Dkk. (2018). *Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi*. Medan : CV Manhaji.
- Santosa, Agus Djoko. (2016). *Analisis Multivariat*. Yogyakarta : Amara Books
- Santoso, Singgih. (2015). *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. (2018). *Mahir Statistik Multivariat dengan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Manajemen. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (2019). *Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

### Skripsi :

- Anggraini, Tria. (2017). *Analisis Perbandingan Strategi Pemasaran Online dan Offline Pada Toko Alea Pasar Tradisional Modern (PTM) Kota Bengkulu Ditinjau Dari Ekonomi Islam*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

- Anita, Yeni. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UIN Suska Riau.
- Harahap, Maulina Ikroma. (2018). Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Value*, dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipe Nmax Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sumatera Utara.
- Musda, Annisa Juniarta. (2018). Analisis Diskriminan dalam Memprediksi Kinerja Perbankan di Indonesia. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Prakoso, Ali Prakoso. (2017). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Reski. (2016). Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Citra Merek Smartphone Samsung Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Alauddin Makassar.
- Saragih, Nanda Ria Elisabet. (2017). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Tx Travel Jamin Ginting). Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara.
- Sari, Della Ari Silvita. (2019). Analisis Pengaruh *Brand Personality* dan *Brand Experience* Terhadap *Brand Preference* Yang Berdampak Terhadap *Repurchase Intention*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.
- Ulfah, Ana Mutia. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Fashion Pada *Online Shop* Melalui Media Sosial Instagram (Studi Pada Mahasiswa Iain Purwokerto). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

#### **Jurnal :**

- Al Farisi, Salman. Dkk. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Pada *E-Commerce* Lazada (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang Pengguna Marketplace Lazada. Jurnal. 9 (2). ISSN : 2302-7150.

- Anggriana, Rina. Dkk. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek *Online* “Om-Jek” Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. 10 (1). ISSN : 2541-2566.
- Amilia, Suri dan Asmara, M Oloan. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 6 (1). ISSN 2252-844x.
- Baisyir, Fauzi dan Quintania, Melani. (2021). Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan. *Journal Of Management Review*.5 (1). ISSN : 2580-4138.
- Burhanudin. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas Kk Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat. *Jurnal*. 10 (1). ISSN : 2085-2266.
- Chrystiantari, Maria Chyntia dan Suyanto, AMA. (2020). Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Customer Perceived Value *E-Commerce* Di Indonesia. *Jurnal Mitra Manajemen* 4 (2). ISSN 2614-0365.
- Gupron. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak.com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*. 1(1). ISSN : 2716-3768.
- Hubaullah. (2017). Pengaruh Diferensiasi Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Jasa *Freight Forwarding* Pada PT Sandin Indonesia Di Jakarta. *Jurnal Citra Widya Edukasi*. 9 (2). ISSN. 2086-0412.
- Lamasitudju, Moh Salam. M.S. (2017). Nilai Pelanggan, Atmosfer dan Kepuasan Pelanggan Karaoke Keluarga D’class Di Kota Palu. *Jurnal Katalogis*. 5 (6). ISSN: 2302-2019.
- Mahendra, Kevin Putra dan Indriyani, Ratih. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal*. 7 (1).
- Mamonto, Felisa Windy. Dkk. (2021). Analisa Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru. *Jurnal EMBA*. 9 (2). ISSN :2303-1174.
- Mediti, Oktavianus Chrisnamurti Sabda Putra. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen* 8 (4).

- Muhsin, Ali. Dkk. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (*WebQual*) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung. *Jurnal E-Proceeding Of Management*. 4 (3). ISSN :2355 – 9357.
- Ndruru, dkk. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Transmart Kota Padang. *Jurnal*. 3 (1). ISSN : 2355-0376.
- Ningrum, Yuni Puspita dan Maskan M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Kasus Pada Konsumen Go-Jek Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 4 (2). ISSN : 2407 – 3741.
- Oscar, Beben dan Megantara, Hilman Cahya. (2020). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Muslim Army. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. 10 (1). ISSN : 2087-3077.
- Prasevie, Silviana Fadilla dan Razak, Ismail. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 6 (2). ISSN : 2338 – 4794.
- Putra, Doni Adi dan Saputri, Marheni Eka. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Tiket *Online* Angkutan Kereta Api. *Jurnal e-Proceeding of Management*. 7 (1). ISSN : 2355-9357.
- Rahayu, Nurliyati. (2020). Implementasi Strategi Marketing Mix Dalam Pemasaran Jasa Pendidikan Di Tk Negeri 2 Yogyakarta . *Jurnal Qurroti*. 2 (1). e-ISSN: 2721-1509.
- Saputra, Asep Dana. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Millenium Penata Futures Malang.. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*. 1 (1). E-ISSN : 2621 – 3230.
- Sudaryana, Yayan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Jurnal*. 4 (1). ISSN 2580-4138.
- Sudirman, Acai. dkk. (2020). Kontribusi Harga dan Kepercayaan Untuk Membentuk Kepuasan Pengguna Transportasi Berbasis Aplikasi. *Jurnal Bisnis dan Banking*. 9 (2). ISSN : 2088 – 7841.
- Surbakti, Peris Sepaka. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar (Survei Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Bantan Rt 002 / Rw 007 Pematangsiantar). *Jurnal Maker*. 3 (1). ISSN : 2502-4434.

- Wati, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Prodia Widyahusada. *Jurnal*. 1 (2). ISSN 2721-6810.
- Widjaja, Yani Restiani dan Araufi, Agustina. (2020). Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang *Tour and Travel*. *Jurnal Sain Manajemen*. 2 (1). E-ISSN 2685-6972.
- Zahra dkk. (2017). Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Pelanggan Café *What's Up* Di Depok 2017). *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan*. 3 (2). ISSN : 2442-5826.

**Website :**

- [www.apple.com/app-store.com](http://www.apple.com/app-store.com) (Di akses pada 17 Maret 2021)
- [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id) (Di akses pada 16 Maret 2021)
- [www.googleplaystore.com](http://www.googleplaystore.com) (Di akses pada 17 Maret 2021)
- [www.industri.kontan.co.id](http://www.industri.kontan.co.id) (Di akses pada 15 Mei 2021)
- [www.iprice.co.id](http://www.iprice.co.id) (Diakses 16 Maret dan 15 Mei 2021)
- [www.tekno.kompas.com](http://www.tekno.kompas.com) (Di akses pada 18 Maret 2021)
- [www.Lazada.co.id](http://www.Lazada.co.id) (Di akses pada 16 Maret 2021)
- [www.mediakonsumen.com](http://www.mediakonsumen.com) (Di akses pada 17 Maret 2021)
- [www.news.detik.com](http://www.news.detik.com) (Di akses pada 17 Maret 2021)