

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran. *Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Manajemen. *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. 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.

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.

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)

**Jurnal :**

Anggriana, Rina. Dkk. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. Volume 10. Nomor 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*. Vol.6 No.1. ISSN 2252-844x.

Burhanudin. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas Kk Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat. *Jurnal*. Volume 10. Nomor 1. ISSN : 2085-2266.

Chrystantari, Maria Chyntia dan Suyanto, AMA. 2020. *Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Customer Perceived Value E-commerce Di Indonesia*. *Jurnal Mitra Manajemen* Vol. 4 No. 2. ISSN 2614-0365.

Fauzi Baisyir, M. Q. (2021). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN. *journal of managementReview*, 1. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/5137>

- 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 Volume 1, Nomor 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 Vol IX No. 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 Volume 5 Nomor 6. ISSN: 2302-2019.
- Mahendra, Kevin Putra dan Indriyani, Ratih. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo*. Jurnal. Volume 7 Nomor 1.
- Mediti, Oktavianus Chrisnamurti Sabda Putra. 2020. *Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee*. Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 8. Nomor 4.
- Ndruru, dkk. 2021. *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Transmart Kota Padang*. Jurnal. Volume 3. Nomor 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. Volume 4. Nomor 2. ISSN : 2407 – 3741.

- Prasevie, Silviana Fadilla dan Razak, Ismail. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Volume 6. Nomor 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* Vol.7, No.1. ISSN : 2355-9357.
- Rahayu, Nurliyati. 2020. *Implementasi Strategi Marketing Mix Dalam Pemasaran Jasa Pendidikan Di Tk Negeri 2 Yogyakarta* . *Jurnal Qurroti* Vol.2 No. 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*. Volume 1. Nomor 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*. Volume 4 No 1. ISSN 2580-4138.
- Sudirman, Acai. dkk. 2020. Kontribusi Harga Dan Kepercayaan Untuk Membentuk Kepuasan Pengguna Transportasi Berbasis Aplikasi. *Jurnal Bisnis dan Banking*. Volume 9. Nomor 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*. Volume 3. Nomor 1. ISSN : 2502-4434.
- Wati, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Prodia Widyahusada. *Jurnal*. Volume 1 No 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. Volume 2 No 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 Vol.3, No.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.iprice.co.id](http://www.iprice.co.id) (Diakses 16 dan 17 Maret 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)

[www.splitdragon.com](http://www.splitdragon.com) (Di akses pada 18 Maret 2021)