

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Andhini, Amelia & Khuzaini. (2017). Pengaruh Transaksi Online Shopping, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-commerce*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 6, No 7.
- Fian, Junai Al & Yuniati, Tri. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Auto 2000 Sungkono Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.5 No.6
- Fibria Anggraini, Puji Lestari (2018). Pengaruh Web E-commerce, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Sosio E-kons Volume 10, No 1.
- Lamasitudju, Moh Salam. M.S 2017. Nilai Pelanggan. *Atmosphere* dan Kepuasan Pelanggan Karaoke Keluarga D'Class Di Kota Palu. Jurnal Katalogis Volume 5 No.6
- Mahendra, Kevin Putra & Ratih Indriani. (2018) Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo. *Agora*. Vol 7. No 1.
- Maulana, Ade Syarif. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Vol.7 No.2
- Ningrum, Yuni Puspita dan Maskan M (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen GO-JEK. Jurnal Aplikasi Bisnis Vol 4, No 2.
- Novianti, dkk (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmiah Manajemen Vol.VIII No.1

- Panambunan, Jilly C. dkk. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan, Pengalaman Pemasaran, dan Psikologi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hasjrat Abadi. *Jurnal EMBA* Vol. 6 No.4
- Prasevie, Silviana Fadilla dan Razak Ismail. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* Vol.6 No.2.
- Rahayu, Puspita Dewi & Djawoto. (2017). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* di Tokopedia. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 6, No 10.
- Saputa, Asep Dana. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Millenium Penata *Futures* Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis* Vol.1 No.1.
- Susilo, Heri. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel *Intervening* di Hotel Amanda Hills Bandung. *Jurnal of Management*. Vol. 4 No.4.
- Sweeney, J.C & Soutar, G.N. (2018). “*Customer perceived value the development of a multiple item scale*”. *Journal of Retailing* Vol.77 No. 2pp.203-220.
- Tobagus, Anita (2018). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Pengguna di Situs Tokopedia. *AGORA* Vol.6 No.1.
- Wulandari, Siti & Suwitho. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 6, No 9.
- Zahra, dkk (2017). Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Pelanggan Cafe *What's Up* di

Depok 2017) Jurnal Fakultas Ilmu Terapan. Universitas Telkom Vol.3
No.2.

Buku

- Hery. (2019). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Grasindo, Anggota IKAPI.
- Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. *Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Praticce Hall, Inc.*
- Malau, Harman. (2017). Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih (2015). Menguasai Statistik Multivariat Konsep Dasar dan Aplikasi Dengan SPSS. 2015. Jakarta: PT Elex Media Komputinda.
- Sudarsono, Heri. (2020). Buku Ajar: Manajemen Pemasaran. Jember: CV Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:PT. Alfabeta.

Website :

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia> (diakses pada 20 Febuari 2020)

<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/> (diakses pada 11 November 2020)

www.googleplaystore.com

<https://www.cerdikian.com/2020/12/kelebihan-dan-kekurangan-lazada.html> (diakses pada 22 Desember 2020)

<https://bisnis.tempo.co/read/1295298/banyak-dikeluhkan-lewat-ylki-perusahaan-e-commerce-angkat-bicara> (diakses pada 15 Januari 2020)

www.topbrandindex.com