

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fitrah, Muh dan Lutfiah. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi : CV Jejak.
- Gozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdi, Asep Saepul dan E.Baharuddin. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. *Marketing Manajement, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.*
- Loudon, Kenneth C, et al. 2018 *Sistem informasi Manajemen Pemasaran Edisi 10 Buku 2*. Jakarta: Salemba empat.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional samapi Era Modern Global cetakan kesatu*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, Singgih 2015. *Menguasai Statistik Multivariat Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. 2015. Jakarta : PT Elex Media Komputinda.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.

Jurnal

Andhini, Amelia dan Khuzaini. 2017. *Pengaruh Transaksi Online Shopping, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen pada E-commerce*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.6 No.7.

Burhanudin. 2018. *Pengaruh Harga, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir, Jakarta Pusat*. Jurnal. Universitas Indraprasta PGRI.ISSN 2502-5449.

Lamasitudju, Moh Salam. M.S 2017. *Nilai Planggan. Atmosphere dan Kepuasan Pelanggan Karaoke Keluarga D'Class Di Kota Palu*. Jurnal Katalogis Vol.5 No 6.

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.

Prasevie, Silviana Fadilla dan Razak Ismail. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Vol 6 No 2.

Sweeney, J.C & Soutar, G.N. 2018, "Costumer perceived value the development of a multiple item scale", Journal of Retailing Vol.77 No.2 pp.203-220.

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. Universitas Telkom. Vol.3 No 2.

Website

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/10/tren-pengguna-e-commerce-2017-2023> (Diakses 3 Desember 2020)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/21/peta-persaingan-e-commerce-indonesia-pada-kuartal-ii-2020> (Diakses 3 Desember 2020)

www.apple.com >App Store (Diakses 3 Desember 2020)

