

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Principles of Marketing. Italy: Pearson.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. 15th Edition. Pearson Education.

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.

Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Skripsi :

Anggara, Bayu . 2019. Pengaruh Kepercayaan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE (Studi Pada Pelanggan PT. JNE Cikranag Bekasi Barat). Skripsi Manajemen Ekonomi Bisnis Dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa Bekasi.

Anita, Yeni. 2019. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis Online Shop : Shopee, Tokopedia, Bukalapak Dan Lazada Di Kota Pekanbaru).

- Handayani, Uut. 2021. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Go-Jek Di Kota Batam. Skripsi Manajemen Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam.
- Harahap, Maulina Ikroma. 2018. Pengaruh Customer Experience, Customer Value dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty Pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipme Nmax Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sumatera Utara.
- Reski. 2016. Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Merek SMARTPHONE SAMSUNG Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Makasar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Saputri, Nindy Azis. 2019. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.
- Ulfa, Eno Sri. 2017. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Mobil Toyota Calya Pada PT. Hadji Kalla Cabang Cokrominoto Kota Makasar. Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar.

Jurnal :

- Agus, Tri dan Wiwaha Arjuna 2019 Pengaruh Deferensiasi Produk Dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Goodtea Di Gajah Mada Plaza. Jurnal Ilmiah Widya Ekonomika. 2 (1). 2338-7807.
- Andira, Suci ayu 2016. Pengaruh Service Excellence Dan Deferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pada Samudra Jaya Art Photo Bridal Komplek Megaland Pematangsiantar. Jurnal Maker 2 (1). 2502-4434.
- Astuti, Yuliana. 2019. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasuke Cikara Langsa. Jurnal Investasi Islam 4 (2).
- Destianti, Vika Riskia. 2021. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Kredivo Di Kota Krawang. Jurnal Manajemen. 13 (2). 2285-6911.

- 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* 4 (2). 2086-0412.
- Khoiroh, Mufidatul *et al.* 2018. Pengaruh Diferensiasi Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Susu Kedelai Madu (Studi Kasus Pada Home Industri Susu “SKM” di Desa Labruk Kidul Kecamatan Sumberuko Kabupaten Lumajang). *Jurnal Riset Manajemen*. 1 (2).
- Krisnanto, A dan Yulianthini N.N. 2021. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Pengguna Jasa Gojek Di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3 (1), 2685-5526.
- Lamasitudju, Moh Salam. M.S 2017. Nilai Planggan. Atmosphere dan Kepuasan Pelanggan Karaoke Keluarga D’Class Di Kota Palu. *Jurnal Katalogis* 5 (6). 2302-2019.
- Mahendra, Kevin Putra dan Indriyani, Ratih. 2018. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Manajemen Bisnis* 7 (1).
- Muhsin, Ali dan Zuliestiana Dinda Amanda 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung. *Jurnal E-Proceeding Of Management* 4 (3). 2355-9357.
- Ndruru, Yuriani Gori *et al.* 2021. Pengaruh Kepercayaan, Kuliatas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Transmart Kota Padang. *Jurnal Matua*. 3 (1). 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. I2407-3741.
- Rahayu, dan Harsono, M. (2017, Januari). Kepercayaan Merek dan Brand Affect Sebagai Anteseden dari Loyalitas Merek. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Media Ekonomi*, XVIII, 9 - 22.
- Rahayu, dan Harsono, M. (2017, Januari). *Kepercayaan Merek dan Brand Affect Sebagai Anteseden dari Loyalitas Merek*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Media Ekonomi*, XVIII, 9 - 22.

- Trisihnyo, Agus. 2018. Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Baru Motor Sport BMS Samarinda. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. 12 (1).
- Wati, *et al.* 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Prodia Widyahusada. *Jurnal*. 1 (2). 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). 2685-6972
- Zahra, Geanida Khaerani dan Lufie 2017. Pengaruh Customer frExperience dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction (Studi Pelanggan Café What's Up di Depok 2017). *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan. Universitas 3* (2). 2442-5826.

Wabsite :

www.Bukalapak.com (Di akses pada 10 Oktober 2021)

www.databoks.katadata.co.id (Di akses pada 13 Oktober 2021)

www.lancangkucing.com (Di akses pada 14 Oktober 2021)

www.smart-money.co.id (Di akses pada 14 Oktober 2021)

www.apple.com/app-store.com (Di akses pada 14 Oktober 2021)

<https://infokomputer.grid.id> (Di akses pada 15 Oktober 2021)