

DAFTAR PUSTAKA

- Almassawa Syafieq Fahlevi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal kreatif Pemasaran, Sumber daya Manusia dan Keuangan, Volume 6, Nomor 3.
- Beritateknologi.id. 2020. Daftar Toko Online Termurah dan Terbaik di Indonesia. <https://beritateknologi.id/daftar-toko-online-termurah-dan-terbaik-di-indonesia/>.
- Careers.shopee.co.id. 2021. Shopee Karir. <https://careers.shopee.co.id/about/>.
- Dewi Shinthya Anisa dan Rulirianto. 2017. *Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Aplikasi Bisnis Volume 3, Nomor 1.
- Dinisari Mia Chitra. 2020. Shopee dan Visa Jalin Kemitraan Strategis 5 Tahun. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20201001/12/1299973/shopee-dan-visa-jalin-kemitraan-strategis-5-tahun>.
- Entrepreneur.bisnis.com. 2017. Shopee Raih Penghargaan di “*The Best In Marketing Campaign*”. <https://entrepreneur.bisnis.com/read/20170916/239/690483/shopee-raih-penghargaan-di-the-best-in-marketing-campaign->.
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang.
- Griffin Jill. 2016. *Customer Loyalty edisi revisi terbaru*. Jakarta: Erlangga.
- Hafidrianto. 2011. *Traditional Marketing Vs Relationship Marketing*. <https://hafidhrianto.wordpress.com/2011/02/21/traditional-marketing-vs-modern-marketing/>.
- Hurriyati Ratih. 2020. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta.
- Husaini Azis. 2020. Riset Snapcart: Shopee paling diminati dan jadi pilihan konsumen belanja. <https://industri.kontan.co.id/news/riset-snapcart-shopee-paling-diminati-dan-jadi-pilihan-konsumen-berlanja>.
- Imandiar Yudistira. 2021. *Banjir Diskon bagi Lelaki Sejati di Promo Puncak Shopee 2.2 Men Sale*. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5351290/banjir-diskon-bagi-lelaki-sejati-di-promo-puncak-shopee-22-men-sale>
- Iprice.co.id. 2020. *Peta E-Commerce Indonesia*. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>. (diakses tanggal 20 Maret 2021).

- Jeko I. R. 2015. *Shopee, Aplikasi Belanja Online C2C Meluncur di Indonesia*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/2379136/shopee-aplikasi-belanja-online-c2c-meluncur-di-indonesia>. diakses pada 20 Maret 2021.
- Karim Deranis, Jantje L. Sepang, dan Djurwati Soepeno. 2020. *Pengaruh Relationship Marketing Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi Volume 8, Nomor 1.
- Kotler Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran jilid 2 edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th. Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler Phillip dan Gary Amstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi 13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Phillip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Listyawati Indri Hastuti. 2018. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi Volume 9, Nomor 1.
- Lubis Ivan Octora, dan Suwitho. 2017. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 5.
- Maamarketingblog.wordpress.com. 2017. *The Amsterdam Marketing Student*. <https://maamarketingblog.wordpress.com/2017/06/28/hilti-meets-maa/>
- Marenda Putra. 2019. *Fungsi Internet, Mengenal Kelebihan dan Kekurangannya*. <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3921529/fungsi-internet-mengenal-kelebihan-dan-kekurangannya>. diakses pada 20 Maret 2021.
- Mea Maria Helena Carolinda Dua, dan Yulius Laga. 2020. *Pengaruh Relationship Marketing, Suasana Kafe, Dan Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 5, Nomor 2.
- Mochlasin. 2018. *Consumer Behavior Perbankan Syariah*. Salatiga: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) IAIN.
- Nafis Raihan Wishal, dan Novita Prastyaningih. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Volume 7, Nomor 2.

- Nguyen Do Thanh, Van Thanh Pham, Dung Manh Tran, dan Duyen Bich T. Pham. 2020. *Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty*. *Journal Of Asian Finance, Economics And Business* Volume 7, Nomor 8.
- Ningrum Dewi Widya. 2017. *Ini Kunci Sukses Bisnis e-Commerce Shopee di Indonesia*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/2946712/ini-kunci-sukses-bisnis-e-commerce-shopee-di-indonesia>. diakses pada 20 Maret 2021.
- Nurhidayati, dan Kartika Yuliantari. 2018. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Widya Cipta* Volume 2, Nomor 1.
- Octafilia, Yusnita, dan Mira Oktavia. 2018. *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Journal of Economic, Business and Accounting* Volume 1, Nomor 2.
- Ojiaku, Obinna C., Aghara, Vincent O. dan Ezeoke Obianuju L. 2017. *Effect Of Relationship Marketing And Relationship Marketing Programs On Customer Loyalty*. *International Journal of Business and Management Review* Voume 5, Nomor 5.
- Pdddikti.kemdikbud.go.id. 2020. *Pangkalan Data Pendidikan Tinggi*. <https://pdddikti.kemdikbud.go.id/>. diakses pada 20 Maret 2021.
- Pojoksosmed. 2020. *Sejarah Shopee, Model Bisnis, dan Visi Misinya*. <https://pojoksosmed.com/marketplace/sejarah-shopee/>.
- Pramudita, Aditia Sovia. 2020. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Logistik Bisnis*, Volume 10, Nomor 1.
- Putra Marcellino Gerald, dan Suwitho. 2019. *Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 8, Nomor 11.
- Ramadhan Alfian Gilang, dan Nur Laily. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 5, Nomor 9.
- Raranta Merchi Yemima L, dan Agus Prasetyanta. 2019. *Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Equilibrium Jurnal Bisnis dan Akuntansi* Volume 13, Nomor. 2.
- Riyanto Andi Dwi. 2020. *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2020*. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2020/>. diakses pada 20 Maret 2021.
- Saselah Julio Defried, Rosalina A.M. Koleangan, dan Christoffel Kojo. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap*

- Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi Volume 7, Nomor 4.
- Siclo.com. 2020. *Menilik Tren Perkembangan E-Commerce Indonesia di 2020*. <https://www.sirclo.com/menilik-tren-perkembangan-e-commerce-indonesia-di-2020/>. diakses pada 20 Maret 2021.
- Soelistiawan Heroe, Ambar Lukitaningsih, dan Gendro Wiyono. 2021. Pentingnya Trust Dalam Mediasi Citra Perusahaan Dan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Volume 8, Nomor 1.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan, Penelitian Evaluasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan Spss*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tumini, M. Saiful Bahri, dan Irvan Sumiafandi. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Relasi Jurnal Ekonomi Volume 16, Nomor 1.
- Wahyuni Rika, dan Hadi Irfani. 2017. *Pengaruh Relationship Marketing, Kepuasan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal EKOBISTEK, Volume 6, Nomor 2.
- Yaskun Mohammad, dan Diah Ayu Novitasari. 2017. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Volume 2, Nomor. 3.
- Zaid Sudirman, Alida Palilati, Rahmat Madjid, Dan Hasanuddin Bua. 2020. *Impact Of Service Recovery, Customer Satisfaction, And Corporate Image On Customer Loyalty*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Voume 8, Nomor 1.