

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi . *Jurnal Pundi*, Vol. 02, No. 02. ISSN: 2355-7052.
- Aji Nugroho, d. R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*. Volume 7 Nomor 4. ISSN (Online): 2337-3792, 1-11.
- Al-dweeri, Mohammad, Rami. Obeidat, Mohammad, Zaid. Al-dwiry. Alhorani. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 9, No. 2; 2017 ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203.
- Al-Hawary, Shelash. Al-Smeran, Fares. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* Vol. 7, No.1, January 2017. pp. 170–188 E-ISSN: 2225-8329, P-ISSN: 2308-0337.
- Aprianto, R. (2016). Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko BNJ. *Buletin Bisnis & Manajemen*. Volume 02, No. 01. No ISSN: 2442-885X.
- Ardik, P. (2019). Perilaku Pembelian Secara Online Generasi Milenial Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis MEDIAEKONOMI*, Vol.XI X No 1.
- Assegaff, Setiawan. (2016). The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi. *The Asian Journal of Technology Management* Vol. 9 No. 1 (2016): 21-36.
- Azmi Fauzi, K. S. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel (Studi kasus Pada Pembelian Tiket Medan-Jakarta) . *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 2 No 2, Juni. E-ISSN : 2599-3410.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa.

- David. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab. *AGORA Vol. 6, No. 2*.
- Deo, P. G. (2017). Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Ipa . *Journal of Accounting and Business Studies. Vol. 2, No. 1, September. ISSN # 2540-8275*.
- Djarmiko, H. P. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung. *SOSIOHUMANITAS, VOL. XX Edisi 2* .
- Eny Purbandari, D. S. (2018). Word Of Mouth Sebagai Konsekuensi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. Vol. 11 No. 1 Maret., 111-124*.
- Fahrevi, Rahmat, Sendy. Satrio, Budhi. (2018). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee.Co.Id. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 7, Nomor 3. e-ISSN : 2461-0593*.
- Fauziah. (2020). Strategi Komunikasi Bisnis Online Shop“Shopee”Dalam Meningkatkan Penjualan. *JURNAL ABIWARA Vol. 1, No. 2. ISSN 2686-1577, 45-53*.
- Fikri, Sirhan. Wiyani, Wahyu. Suwrandu, Agung. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1*.
- Fryan Putra Jalaham, L. M. (2018). Eksplorasi Faktor Word Of Mouth, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Secara Online (Studi Kasus Pelanggan Lazada Di Kota Manado) *Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September., 3643 – 3652*.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). *Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Giantari, K. M. (2019). Effect of Service Quality, Company Image, and Customer Satisfaction in Word Of Mouth . *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences. Vol. 6 No. 4, July. ISSN: 2395-7492 ., 127-134*.

- Hidayat, A. S. (2016). Service Quality Dan Kepuasan Konsumen: Studi Empiris Dan Implikasinya Pada Toko Online. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 2, Juni., 247 - 260.*
- Indonesia, C. (2020, Oktober 6). *Tren dan Peluang Industri E-Commerce di Indonesia 2020. Retrieved from www.cnnindonesia.com.*
- Joesyiana, Kiki. (2018). Pengaruhword Of Mouthterhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Dipekan Baru (Survey pada MahasiswaSemester VIIJurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau). *Jurnal Valuta. Vol. 4No 1, April 2018. ISSN : 2502-1419.*
- Junantara, Adi, Madi, I. Sukawati, Raka. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 11, 2018: 5955 – 5982 ISSN: 2302-8912.*
- Kasum, Sumi. Sularto. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike Di Jakarta Timur. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Vol. 10, No. 2, Desember. ISSN : 1693-6876.*
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Edisi duabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketin, 12th Edition*,Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Linardi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop RI_Watch . *AGORA: Volume 7. No : 1.*
- Lovelock, Wirtz. (2011). *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. Pearson Education Limited. England.

- Lupiyoadidan Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Maghfiroh, K. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Pada Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*. Vol. 2 No. 2 Oktober. ISSN 2623-0690.
- Martoyo, Anang. Mahardika, Fajar. (2020). Pengaruh Promosi dan Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tiga Serangkai Internasional Cabang Bandung. *Jurnal Pemasaran*. Volume 3 • Nomor 2. ISSN NO. (PRINT) 2598-0823, (ONLINE) 2598-2893.
- Mediti, O. C. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee . *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 8 Nomor 4 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi* . .
- Mediti, Putra, Sabda, Chrisnamuvti, Oktavinus. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 8 Nomor 4–Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.
- Mela Kartika, d. R. (2019). Analisis E-Wom, Online Shopping Experience Dan Trust Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumene-Commerce Shopee Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *JURNAL TEPAK MANAJEMEN BISNIS* . Vol. XI. No. 2. .
- Morissan. (2015). *Metode penelitian Survei*. Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Napu, R. A. (2016). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Maskapai Penerbangan Domestik Di Davina Tour And Travel Gorontalo. *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal*, Vol.VI No.1., 10-13.
- Nurjanah, Fitria, Selia. Kurniati, Rahayu, Rini. Zunaida. Dariz. (2019). Pengaruh E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Pada Belanja Online Shopee (Studi Pada Konsumen Belanja Online Mahasiswa Universitas Islam Malang). *JIAGABI*ISSN 2302 -7150 Vol.8, No.3, 1 Agustus 2019, hal. 154-162.
- P. Syafwan, Dery. Qomariah, Nurul. Rahayu, Jekti. (2019). The Influence Of Quality Of Service, Facilities And Location Of Customer Satisfaction.

Proceeding ICOGISS. Page 910-919. ISBN: 978-602-6 988-75-1 Web Journal Online: jurnal.unmuhjember.ac.id.

- Pradnyana, Putra, Bagus, Ida. Suryanata, Ngurah, Gusti. I. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Grab Dengan Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen, Vol. 10, No. 1 : 82-104. ISSN : 2302-8912.*
- Prastiani, Ima. Pramita, Dhiana, Patricia. Fathoni, Aziz. (2016). Pengaruh Word Of Mouth, Brand Image, Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di SPBU 44.513.20 Campurejo Boja. *Journal Of Management, Volume 2 No.2.*
- Rasmansyah. (2017). The effect of service quality and promotion to customer satisfaction and implication of customer loyalty in vehicle financing company in Jakarta Indonesia. *International Journal of Advanced Scientific Research. Volume 2; Issue 6; November., 22-30.*
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica, Vol. 1 No. 2 September. ISSN: 2355-0295, E-ISSN: 2549-8932.*
- Realize, V. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Stainlessindo Anugrah Karya Di Kota Batam. *Jurnal Pundi, Vol. 02, No. 02.*
- Rewah, Jein. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Manado. *Cogito Smart Journal/VOL. 2/NO. 2.*
- Rihul Jannah, A. M. (2019). The Influence of Product Quality and Promotion on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty PT. Mahakarya Sejahtera Indonesia. *Proceeding of The 3rd International Conference on Accounting, Business & Economics, 45–55.*
- Ruslim, Setiawan, Tommy. Raharjo, Mukti. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. Volume 2, Nomor 1, Maret.*
- Salisah, D. A. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No. 1, Februari. e-ISSN 2502-8995.*

- Sentiana, S. S. (2018). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan . *Jurnal Sekretari dan Manajemen. Volume 2 No. 2. P-ISSN- 2050-0805.*
- Sernovitz, Andy. (2012). *Word of Mouth Marketing How Smart Companies Get People Talking*. Austin: Greenleaf Book Group Press.
- Setiawan, P. Y. (2014). The Effect of e-WOM on Destination Image Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X , 22-29.*
- Sintya, Intan, Lumintang, Lopian, Joyce. Karuntu, Merlyn. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado. *Jurnal EMBA. Vol.6 No.3 Juli, Hal. 1778 – 1787. ISSN 2303-1174.*
- Sirclo. (2020). *Perkembangan E-Commerce di Indonesia di Masa Depan*. Retrieved from www.sirclo.com.
- Suasana., I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia. Volume 1, Nomor 4.*
- Sudarman, Vijayanand. Rakumar. Shankar. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *KINERJA Volume 21, No. 1, 2017 Page. 48-69.*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Suliyanto. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, (2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *PemasaranJasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

- Ulum, Faruk. Muchtar, Rinaldi. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal TEKNO KOMPAK, Vol. 12, No. 2, 2018, 68-72. ISSN 1412-9663.*
- Umar, Husein. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, Surya, Inten, Ida. Jatra Made. I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000 ISSN: 2302-8912.*
- Vijayanand Sundaram, D. R. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business . *KINERJA Volume 21, No. 1, 48-69.*
- Yuliawati, K. V. (2019). Pengaruh Dimensi Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung dan Kepuasan Konsumen. *JAD: Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara , 99-112.*
- Yulisetiari, Diah. Prahasta, Ade, Yongky. (2019). The Effect Of Price, Service Quality, Customer Value, And Brand Image On Customers Satisfaction Of Telkomsel Cellular Operators In East Java Indonesia. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 8, ISSUE 03, MARCH. ISSN 2277-8616.*
- Yusrini Meidita, S. d. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce (Studi Kasus : Shopee). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. e-ISSN: 2548-964X. Vol. 2, No. 11, November., 5682-5690.*