

## DAFTAR PUSTAKA

- A., *Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Malhotra Arvind. (2015). A Multiple-Item Scale for Assessing. Journal of Service Research, Volume 7, No. X*
- A. Irwana.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar
- Afina Harashta Maisa.(2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Tokopedia (Survey Pada Konsumen Tokopedia Di Kota Bandung
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Refisi. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I*, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Aan Komarih, Djaman Satori, (2011), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta
- Ana Fauziah.(2021). Kepuasan Pelanggan Belanja Online (Pada Marketplace Tokopedia Situs [www.Tokopedia.Com/Klikbarcode](http://www.Tokopedia.Com/Klikbarcode)
- Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss. Edisi 7*. Semarang : Universitas Diponegora
- Herry Sutomo dan Khaerul Umam, (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah, Cet. 1. ed. Pustaka Setia, Bandung.*
- Ifina Dewi *Ratnasari. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop Di Kota Samarinda. Volume 5.*
- Irene Chowijaya.(2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Efisiensi Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Di Era New Normal (Studi Kasus Di Kota Palembang )
- Jerry C. *Olson dan Peter J. Paul. (2014). Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Edisi. Sembilan. Buku 2.penerbit salemba empat.jakarta*
- Kotler, Philip. (2014). *Dasar-dasar manajemen pemasaran. Jilid I*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Dan 2*, Alih Bahasa: Bob Sabran, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.*

Rina Rachmawati, (2011). Peran Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik* Vol. 2.

Ritalia, R., & Suwanto, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(4), 777-783.

Riki Riyanda (2013). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelabuhan jangkar situbondo

*Tjiptono*. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandy, dkk.( 2011). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sarwono, Jonathan. (2015) Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi Dengan Partial Least Square SEM (PLS- SM). Yogyakarta: Andi. 226 Hal.

Satrio Agung Nugroho.(2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Online Melalui Situs Belanja Tokopedia

Simorangkir, dkk, (2014). Kamus Perbankan: Inggris-Indonesia, Cet. 3. ed. PT Rineka Cipta, Jakarta.

Siagian,Sondang P, 2014, Teori Motivasi Dan Aplikasinya,Bina Aksara Jakarta

Sugiyono.( 2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.(2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Sugiyono.(2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Sumarwan, U. (2011). Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.

Suyadi Prawirosentomo, (2012). Manajemen Operasi: Analisis dan Studi Kasus, Ed. 4, Cet. 2. ed. Bumi Aksara, Jakarta.

#### **Internet**

<https://iprice.co.id/trend/insights/pengguna-aktif-bulanan-aplikasi-e-commerce-di-indonesia-dan-asia-tenggara/> (diakses pada tanggal 7 januari 2022 pukul 14.32)

<https://mediaindonesia.com/ekonomi/435931/tren-belanja-online-pelanggan-harus-cerdas-dalam-belanja> (diakses pada tanggal 18 januari 2022 pukul 15.00)