## DAFTAR PUSTAKA


**Sumber Buku :**

BPS. 2019. ***Statistik E-Commerce 2019*.** Jakarta: BPS Indonesia.

Benyamin, Molan. 2005**.** ***Manajemen pemasaran***. Jakarta: Indeks Kelompok Media.

Echdar, S. 2017. ***Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*.** Bogor : Ghalia Inonesia

Ghozali, I. 2016. ***Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi8)*.** Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2018. ***Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.*** Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang

Kotler, P., dan Keller, K. L. 2016. ***Manajemen Pemasaran***. Jakarta: Erlangga.

Kurniawan, R., dan Yuniarto, B. 2018. ***Analisis Regresi Dasar dan Penerapannyadengan R.*** Depok: PRENADAMEDIA GROUP.

Kurniawan, A.W., dan Puspitaningtyas, Z. 2016. ***Metode Penelitian Kuantitatif*.** Yogyakarta: Pandiva Buku.

Putri, B.R.T. 2017. ***Manajemen Pemasaran***. Denpasar: Universitas Udayana.

Ritonga, H.M, dkk. 2018**.** ***Manajemen Pemasaran*: Konsep dan Strategi**. Medan: CV. Manhaji.

Sugiyono, 2012. ***Metode Penelitian Bisnis***. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2013, ***Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D***. Bandung: ALFABETA

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

Sugiyono. 2019. ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*** Bandung: Alfabeta CV.

Tjiptono, F. 2004. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia.

Yusuf, M. 2017. ***Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan.*** Jakarta: Kencana.

**Sumber Jurnal :**

Armanto, Ichsan Dwi. (2018**). Pengaruh Dimendi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indhihome Triple Play**. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 3, ISSN : 2302-8912, Hal. 1282-1309.

Dhaki, D., Duha, T., dan Fau, S.H. (2021). **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada UD. Desta Jaya Hilisimaetano**. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan, Vol. 4, No. 2, ISSN 2614-381X, Hal. 21-35.

Gofur, Abdul. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, Vol. 4, No. 1, P-ISSN 2527–7502 E-ISSN 2581-2165.

Harahap, Budi Iskandar,. Nazer, M., dan Andrianus, Fery. (2020). **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Dalam Belanja *Online* di Kota Solok**. Jurnal TAM (Technology Acceptance Model), Vol. 11, No. 1, p-ISSN 2339-1103-e-ISSN 2579-4221, Hal 1-9)

Korowa, Enos., Sumayku, Sontje., dan Asaloei, Sandra. (2018). **Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Freshmart Bahu Manado)**. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 6, No. 3, ISSN: 2338 – 9605, Hal. 27-34.

Lesmana, Rosa dan Ratnasari., (2019). **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa**. Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol. 2, No. 2, ISSN No. (Print) 2598-0823, (Online) 2598-2893, Hal. 115-129.

Lestari, Lina Dwi., dan Dwijayanti, Renny., (2021). **Pengaruh Fenomena Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional) Pada E-Commerce Shopee Melalui Diskon dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian**. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), Vol. 9, No. 3, P-ISSN 2337-6078. E-ISSN 2723-
3901.

Mukhlis, M. Aziz. (2019). **Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian**. Ekonomis: Journal of Economics and Business, Vol. 3, No. 1, ISSN 2597-8829 (Online), Hal. 1-9.

Ndun, Lia Arisyanti. (2019). **Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Indihome**. JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN, Vol. 03, No.1, Hal. 78-84.

Paramitha, Mariska Deasy dan Khasanah, Imroatul. (2015). **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Mie Nges-Nges Banyumanik Semarang),** DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT, Vol. 4, No. 2, Hal 1-10.

Ramanta, Tri Hernando., Massie, James D.D., dan Soepeno, Djurwati. (2021). **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel di CV. Karunia Meubel Tuminting**. Jurnal EMBA, Vol. 9, No. 1, ISSN 2303-1174, Hal 1018-1027.

Rohaeni, Heni dan Nisa, Marwa. (2018). **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.** Jurnal Ecodemia, Vol. 2, No. 2, ISSN: 2355-0295, e-ISSN: 2528-2255, Hal. 312-318.

Sany, Ezrifal. (2020). **Sistem Informasi Sebagai Media Promosi dan Pemasaran Pada CV. Anugrah Sinar Abadi.** Journal of Information Technology (Fortech), Vol. 4,No. 1, p-ISSN 2580-3476, e-ISSN 2581-0073, Hal 26-32.

Siregar, Nurafrina., dan Fadillah, Hakim. (2017). **Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan**. Jurnal Manajemen Tools, Vol. 8, No. 2, ISSN: 2088-3145, Hal. 87-96.

Siregar, Nurintan Asyiah. (2019). **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Prlnggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variael Intervening di Toko Abang-Adik**. Jurnal Benefita, Vol. 4, No. 2, Hal. 363-376.

Ulumurddin, Muhammad Hanif., dan Sharif, Osa Omar. (2020**). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Starbucks di Indonesia.** e-Proceeding of Management, Vol. 7, No. 2, Hal. 2030-2035.

Widodo, Slamet. (2018). **Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Siklus Hidup Produk (Produk Life Cycle).** Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik, Vol.4, No. 1, ISSN 2527-2772, Hal 84-90.

**Sumber Skripsi:**

Ardin, Wulan Nabila., 2020. **"Pengaruh *Flash Sale* dan *Tagline* "Gratis Ongkir" Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Implusif Secara Online (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Shopee di Universitas Sumatera Utara)".**

Kuncoro, Tio Setyo., 2012. **"Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa UNY Menggunakan Sepatu Sepak Bola Specs".** Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Lestari, Dwi Ari., 2021. **"Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek Produk Kosmetik Wardah di Surabaya Selatan".** Skripsi. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Lestari, Yulia Anisa Ayu (2019) **Hubunan Antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pembelian Ayam Geprek di Warung Prekju YK Pada Konsumen.** Skripsi thesis, Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Rachmawati, Agitia., 2017**. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) E- Banking Service Quality dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat)".** Skripsi. Jakarta: Universitas Islam NegeriSyarif Hidayatullah Jakarta.

Rachmawati, Sonnia Andini., 2021. **"Pengaruh Experiential Marketing dan Emotional Branding Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan KOnsumen McDonald's (Studi pada Konsumen Mcdonald's di Surabaya)".** Skripsi. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Trenggono, Celine Claudia., 2020. **"Analisis Strategi Customer Relationship Management Oleh BMW Astra Internasional Serpong Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Joy Experience Untuk Membership BMW Astra Internasional Serpong)".** Skripsi. Tangerang: UNIVERSITAS *MULTIMEDIA* NUSANTARA.

**Sumber internet :**

Asmita, Rizki Fifi. (2020, 23 Maret). “Manajemen&komunikasi organisasi”, https://rizkififiasmita90.blogspot.com/2020/03/menajemen-organisasi.html?m=1, diakses pada 30 Desember 2021 pukul 20.00.

Lidwina, Andrea. 2021. ”Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia”, https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia, diakses pada 27 Agustus 2021 pukul 17.10.

Rizaty, Monavia Ayu. 2021. “Gratis Ongkir Jadi Faktor Utama E-Commerce Tetap DigemariKonsumen”,https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/30/gratis-ongkir-jadi-faktor-utama-e-commerce-tetap-digemari-konsumen, diakses pada 27 Agustus 2021 pukul 19.20.

Perpus.comJayani, Dwi Hadya. 2021. “Jumlah Pengunjung Tokopedia Kalahkan Shopee pada Kuartal 1-2021”, https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/11/jumlah-pengunjung-tokopedia-kalahkan-shopee-pada-kuartal-i-2021, diakses pada 28 Agustus 2021 pukul 19.10.

Perpuskampus.com. (2016, 20 Desember). “Pengertian, Fungsi, dan Tujuan Pemasaran”. Diakses pada 14 September 2021 pukul 14.10, dari https://perpuskampus.com/pengertian-fungsi-dan-tujuan-pemasaran/.

Dinisari, Mia Chitra. 2020. “E-Commerce Dorong Perekonomian Indonesia, selama PandemiCovid19”.https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20200417/12/1228750/e-commerce-dorong-perekonomian-indonesia-selama-pandemi-covid-19-, diakses pada 04 September 2021 pukul 14.00.

Seeklogo. *“Shopee Logo Vektor.”* seeklogo.com. https://seeklogo.com/vector-logo/326282/shopee (Diakses pada 15 November 2021 Pukul 11.56)