

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A & Sunarti (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. No. 2 Oktober 2017. Volume 51.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devi, Lenggang. K. I (2019) Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa di Surabaya). *Skripsi*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Amperl Surabaya, Surabaya.
- Digimind (2020, Februari) 10 Kategori Produk Terlaris Shopee. Website : [www.digimind.id](http://www.digimind.id). Diakses Agustus 2020.
- Fandy, T. (2012). *Strategi Pemasaran* (Vol. ed 3). Yogyakarta: Andi.
- Fardiani, A. N (2013) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas.
- Harini. (2008). *Makroekonomi Pengantar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, M. i. (2008). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Kaunang, Cicilia M (2019) Pengaruh Kepercayaan, Harga, dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sumatera Utara, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Khamza, K. P & Suwardi Pengaruh Kepuasan Konsumen, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Kereta Api.
- Kotler, & Amstrong. (2013). Prinsip-prinsip pemasaran jilid I.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (13 ed., Vol. I). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2010). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12 ed., Vol. 1 dan 2). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (n.d.). Marketing Managemen. *Pearson Education, Inc.*
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2008). *Sistem Informasi Manajemen* (10 ed.). (C. Sungkono, & E. M. P, Trans.) Jakarta: Salemba Empat.
- Machfoedz, M. (2005). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Pearson, M. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba.
- Pemerintah Indonesia. (1999). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 1999*. Jakarta: Sekretaris Negara.
- Permana, Hadi & Tjahjono Djatmiko (2018) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung. Volume XXI Edisi 2.
- Progresstech (2016, Juli) Jenis – Jenis E-Commerce & Contohnya. Website : [www.progresstech.co.id](http://www.progresstech.co.id). Diakses Juli 2020.
- Ratnasari, D (2020) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi

Terhadap Kepuasan Konsumen GO-JEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Metro Pengguna Layanan GO-Ride), *Skripsi*, Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Lampung.

Saladin, D. (2001). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan*,. Bandung: Lindakarya.

Santosa, S. B. (2018), Pengaruh Tingkat Transaksi Online Shopping, Kepercayaan, Konsumen dan Persepsi Resiko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Online OLX.CO.ID, *Skripsi*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Surabaya

Shopee. Help Center. Website : [www.help.shopee.co.id](http://www.help.shopee.co.id). Diakses pada 22 September 2020

Sugiyono. (2001). *Metode Penilaian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.

Widyanita, F. A (2018) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee, *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

Wong, J. (2010). *Internet Marketing for Beginners*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.