

Daftar Pustaka

- Adelina. (2020). "*Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Marketplace Shopee (Studi pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang)*". Skripsi. Semarang: Program Studi Manajemen Universitas Stikubank.
- Agustinus. (2020). "*Pengaruh Nilai Produk, Citra Merk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi pada Pelanggan Kartu Telkomsel di Semarang)*". Skripsi. Semarang: Program Studi Manajemen Universitas Stikubank.
- Amstrong & Philip Kotler. 2003. "*Manajemen Pemasaran*". Edisi Kesembilan. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Augusty, Ferdinand. 2006. "*Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Awliya, Samsir, dan Lilis. 2014. "*Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi, Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan dan dampaknya Terhadap Kepuasan Belanja Online Mahasiswa Di Pekanbaru*".
- Ayu, Rosita. 2015. "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kecemasan belanja, dan Persepsi Risiko Pada Kepuasan Pelanggan Dalam E-Marketplace*".
- Briyan, Sahid. 2017. "*Skripsi Pengaruh Persepsi Risiko Pada Kepuasan Pelanggan Dalam Kegiatan Belanja Online*".
- Bungin, Burhan. 2013. "*Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*". Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Cicilia, Widya. 2015. "*Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Pada Pengguna Situs olx.co.id d/h berniaga.com)*".
- Efendi, Rafika, Parman, Siregar. 2014. "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Pematangsiantar*".

- Ghozali, Imam. 2006. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”. Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi Ketujuh. ISBN : 909.704.0151. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kevin dan Ratih. 2018. “*Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkakas Utomo*”. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. “*Manajemen Pemasaran*”. Edisi ketigabelas. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Amstrong, Gary. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga,2012.
- Kotler, Philip, Amstrong, Gary. *Principles of Marketing*. Jakarta : Erlangga, 2014.
- Kotler, Philip.2008.*Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lemeshow, S., et.al. 1997. “*Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*”. Penerjemah Pramono, D. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Linaryd,Ricky.2019. ”*Pengaruh Kualitas Produk,Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop RL WATCH*”.AGORA. Volume 7. No 1.2019.
- Lupiyoadi.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani.A.2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Melissa, Evelien, Fransisca. 2017. “*Analisa Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Di AIRBNB*”. Universitas Kristen Petra.
- Restya. 2017. “*Hubungan Antara Kepercayaan Konsumen Mahasiswa Fakultas Psikologi Pengguna Smartphone Iphone di Universitas Muhammadiyah Surakarta*”.
- Rezal, (2020) “*Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang*”.Skripsi. Semarang: Program Studi Manajemen Universitas Stikubank.

- Santi. 2013. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Yogyakarta*”. Skripsi. Program Studi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta.
- Soliha, Euis., et al. 2019. “*Service Quality, Bank Image, and Customer Loyalty: The Mediating Role Of Customer Satisfaction*”. Volume 8-Issue 10. Tahun 2019.
- Sugiyono. 2004. “*Metode Penelitian Bisnis*”. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. “*Statistika untuk Penelitian*”. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2010.” *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Cetakan ke 11. Alfabeta Bandung.
- Tjahjaningsih, Endang, dan Diana Yunita. 2017. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Alicia Skin Care Purwodadi)*”.
- Yuriansyah, Anli Lucky. 2013. “*Persepsi tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. *Management Analysis Journal* 2 (1) 2013.
- Yusuf. 2016. “*Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Online (Studi Pada Toko Online OLX.Co.Id)*”. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sumber Internet:

<http://repo.darmajaya.ac.id/504/3/BAB%20II.pdf>

<http://repository.unpas.ac.id/14331/5/BAB%202.pdf>