

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruseffendi. (2010). *Dasar-Dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non-Eksakta Lainnya*. (Edisi Cetak). Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: J & J Learning.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arhami, M. (2005). *Konsep Dasar Sistem Pakar*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Richard. (2010). *Coping with Stress In a Changing World*. New York: McGrawHill.
- Syaeful (2020). Kualitas layanan *artificial intelligent* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Universitas Telkom, S1 Manajemen (Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika)
- Nadya . (2020). Analisis kualitas layanan online travel agencies (ota) menggunakan *multiclass classification* (studi kasus: traveloka, tiket.com, dan pegipegi), Universitas telkom, s1 manajemen (manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika)
- Eka S, & Sampurno, iha h. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Minyak Telon Cussons Baby di DKI Jakarta)

- Lusiah, Noviatoro, & Akbar. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online
- Narita N & Rizky F. (2022). Pengaruh Virtual Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Bca Kantor Cabang Utama Cibubur. Tersedia: <https://Karyailmiah.Unisba.Ac.Id/Index.Php/Humas/Article/View/31763>
- Rully S (2021). Survei Jakpat Buktikan Konsumen Tokopedia Paling Loyal. Tersedia : <https://www.beritasatu.com/ekonomi/822179/survei-jakpat-buktikan-konsumen-tokopedia-paling-loyal>
- Sekar (2022). Survei 1.200 Pengguna, Tokopedia Jadi Platform Belanja Online Paling Terpercaya. Tersedia : <https://lifestyle.kompas.com/read/2022/12/09/220733920/survei-1200-pengguna-tokopedia-jadi-platform-belanja-online-paling?page=all>
- Adit Ahdiat. (2022). Ini pertumbuhan pengunjung Tokopedia Sampai Kuartal II 2022. Tersedia : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/21/ini-pertumbuhan-pengunjung-tokopedia-sampai-kuartal-ii-2022>
- Tokopedia (2023) Profile perusahaan. Tersedia: <https://www.tokopedia.com/about/our-story/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th global ed.). England: Pearson.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition.