

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. &. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural*. Yogyakarta: ANDI.
- Abdurahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka .
- Alma, P. D. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Almana, L. O. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Sleman: Deepublish.
- D, D., & P, A. (2012). The Study of Relationship among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *ASEAN MARKETING JOURNAL*.
- DATA REPORTAL. (2020, Februari 18). *DIGITAL 2020: INDONESIA*. Retrieved from DATAREPORTAL: www.datareportal.com
- Fasha, H. F. (2019). *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Harga terhadap* . Telkom University.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Cv.Alfabeta.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- KATA DATA. (2020, Oktober 10). *Pengguna dan Tingkat Penetrasi E-Commerce di*. Retrieved from Databoks: www.katadata.com
- KATADATA. (2020, September 17). *'Senjata' Shopee Geser Posisi Tokopedia saat Pandemi Corona*. Retrieved from Katadata.co.id.: www.katadata.co.id
- KONTAN.CO.ID. . (2020, Juli 4). *Shopee* . Retrieved from KONTAN.CO.ID.: www.kontan.co.id
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Kotler, P. &. (2018). *Principle of Marketing (17th edition)*. USA: Pearson.
- M, A., & N, P. (2019). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC JOURNAL*.
- Malau, H. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Muchsin, M., & Ferlina, A. (2020). PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS MELALUI

- KEPUASAN PELANGGAN (Studi pengguna internet Indihome di kota Bandung). *Telkom University*.
- N, G., P, S., & M, W. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*.
- Oghojafor, B., Ladipo, K., Ighomereho, O., & Odunewu, A. (2014). DETERMINANTS OF CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN THE NIGERIAN TELECOMMUNICATIONS INDUSTRY. *British Journal of Marketing Studies*.
- Okla Hanifa, T. K. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap*. Universitas Negeri Padang.
- Padma T Wibawa, N. F. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi*. Semarang.
- Priansa, D. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu (Cetakan Pertama)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sudari, S. A., Tarofder, A. K., Khatibi, A., & Tham, J. (2019). Measuring the critical effect of marketing mix on customer loyalty through customer satisfaction in food and beverage products. *Management Science Letters*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, D. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian - Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sunyoto, & S. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Zakaria, I. (2014). The Relationship between Loyalty Program, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Retail Industry: A Case Study. *Science Direct*.