

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SALT n PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Basheir, S. A., & Karrar, A. Z. (2019). *The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Location Based Service : (Mishwar And Tirhal As Case Studies)*. 2019 International Conference On Computer, Control, Electrical, And Electronics Engineering (Iccee).
- Basu Swastha dan T.Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen Edisi Pertama* (Yogyakarta: BPF),
- Bulan, Tengku Putri Lindung, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa* . *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol.5 No.2 November 2016.
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Dwi Rahayu, E. M. (2022). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan Dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek*. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma
- Edika Putri, I. K. (2021). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek*. Riau : Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish
- Ghozali, I. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS”Edisi Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gischa, S. (2020, December 21). *Perkembangan Teknologi Transportasi di Indonesia Halaman all*. KOMPAS.com. Retrieved December 1, 2022, from <https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/21/152002869/perkembangan-teknologi-transportasi-di-indonesia?page=all>
- Hapidullah, M. R. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Shopee*. Bandung: Telkom University
- Hendra, Rini, E. S., Ginting, P., & Sembiring, B. K. (2017). *Impact Of Ecommerce Service Quality, Recovery Service Quality, And Satisfaction In Indonesia*. 2017 International Conference On Sustainable Information Engineering And Technology (Siet)
- Hermawan, A. F (2018). *Pengaruh Customer Relantionship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Maskapai*

- Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 55(2): 192-201.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawan, Rully., Yaniawati, R. Poppy, 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. REFIKA ADITAMA.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung : Aditama.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi, Teknologi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Isnaini, P. A., & Udayana, I. B. (2019). *Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Sikap Dalam Penggunaan Sistem Aplikasi Dengan Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Online (Gojek) Di Yogyakarta*. *Kajian Bisnis Stie Widya Wiwaha*
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2016. *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Maharani, R. I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Terhadap Keputusan Konsumen Dengan Minat Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada J&T Express Cabang Kabupaten Ngawi)*. Madiun : Universitas Pgri Madiun
- Mawarni, O. D. (2022). *Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Mendrofa, A., & Sundawa, R. D. (N.D.). *Strategi Pemasaran Lazada Dan Shopee Dalam New Marketing System (Study Kasus Toko Gudang Unik)*. Retrieved November 18, 2022.
- Prasetya, F. X. H., Harnadi, B., Widiatoro, A. D., Hidayanto, A. N., & Nugroho, A. C. (2020). *Investigating The Impact Of System And Service Qualities On Customer Loyalty In Acceptance Of E-Marketplace*. *2020 Fifth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*.
- Prihandoyo, C. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

- Rachmawati, D. Z., & Agus, A. A. (2020). *E-Service And Logistics Service Quality In E-Commerce, Study Case: Shopee Indonesia. 2020 3rd International Conference On Computer And Informatics Engineering (Ic2ie)*.
- Rahmizal, & Yuvendri, R. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 2(1).
- Rind, M. M., Shaikh, A. A., Kumar, K., Solangi, S., & Chhajro, M. A. (2018). Understanding The Factors Of Customer Satisfaction: An Empirical Analysis Of Telecom Broadband Services. *2018 Ieee 5th International Conference On Engineering Technologies And Applied Sciences (Icetas)*.
- Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- S. Milala, B. J. (2022). *Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelanggan Pada Objek Wisata Puncak Gundaling Di Kabupaten Karo*. Bandung : Telkom University
- Satriadi, & dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Samudra Biru (Anggota IKAPI). Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business) Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Simanjuntak, S. Y. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman (Studi Kasus Pada Pelanggan Pt Jalur Nugraha Ekakurir/Jne Cabang Pematangsiantar*. Bandung : Telkom University
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. dan Tjiptono, F. 2018. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.

- Sumarwan, U., & Tjiptono, F. (2018). Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen. Jakarta: IPB Press.
- Sunyoto, Danang. 2016. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT RefikaAditama.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy (2017), Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Yogananda, A. S., & Dirgantara, M. B. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. *Diponegoro Journal Of Management*, 6(4), 1-7.