

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Armstrong, Kotler (2015), Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition ,
England : Pearson Education, Inc.
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality Satisfaction. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan
Penerbit UNDIP.
- Jonathan, Sarwono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta
- Graha Ilmu Jony Wong. 2010. Internet Marketing for Beginners. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Penerbit
Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. Manajemen Pemasaran, Edisi ke-15,
Pearson Education, Inc
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya
Ilmiah*. Jakarta : Kencana.
- Rakmat makmur, 2018 . manajemen E-commerce. Informatika bandung
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. Manajemen Edisi Kesepuluh. Jakarta:
penerbit Erlangga
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Syamsul Hadi. 2006. Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi Keuangan.
Yogyakarta: Ekonisia.
- Tjiptono, fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta,
ANDI Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan
R&D.
Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman dan Leonard L. Berry, 1988, SERQUAL: A Multiple-
Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of
Retailing*.

Jurnal :

Fika Ayu Widyanita(2018) “*Analisi pengaruh kualitas layanan E-commerce Shopee terhadap kepuasan konsumen indonesia pada mahasiswa FE UII pengguna shopee*”

Hadi Permana (2018) “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVICE QUALITY) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung*”

Herdi Jayakusuma (2011) “ *Analisis faktor-faktor yang memengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian teh celup sariwangi*”

Jayusman (2015) “*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Impulse Buying pada Alfamart Puseurjaya*”

Muliaty(2016) ” *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kratif Makasar*”

Ujiyanto, Abdurrachman “*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi kecenderungan minat Beli Konsumen Sarurng (Studi Kasus Konsumen Di Jawa Timur)*”
Universitas Airlangga, Surabaya, 2003.

widya sastika (2017) ‘ *Analisis kualitas layanan dengan menggunakan E-SERVICE QUALITY untuk mengetahui kepuasan pelanggan belanja online shopee (Studi kasus : pelanggan shopee di kota bandung 2017)*”

Internet :

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/22789/BAB%20II.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

“Profil Shopee Indonesia”, diakses tanggal 27 April 2020 dari
<https://www.google.com/search?q=tentang+shopee&oq=tentang+shopee&aqs=chrome..69i57j0l7.9216j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

“marketplace” diakses tanggal 02 juli 2020 dari
<https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/10273/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>