

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, F. (2020). Pengaruh Store Atmosphere, Buying Decision dan Customer Attitude Terhadap Customer Satisfaction Jasa JALANJALAN.ID Tour & Travel di Gresik. *Skripsi*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Arpizal. (2021). The Influence of Price, Service Quality, Trust on Consumer Satisfaction in the Islamic Economy Perfection in Online Business. *Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 5(1), 23-50.
- Binantoro, P. (2021). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Buying Decision Dengan Social Media Marketing Sebagai Intervening Variabel Pembelian Smartphone Samsung Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. *Skripsi*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Diza, F., dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109-119.
- Emmywati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(3), 184-191.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghazali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 18(1),

61-72.

Kotler, P. & Amstrong G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. 13e. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & Keller K. (2016). *Marketing Management*. 15e. Boston: Pearson Education.

Lesmana, R. & Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.

Pengguna Aktif E-commerce. [Online]. [www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com). [Diakses pada 11 November 2019].

Prilano, K., dkk. (2020). Pengaruh Harga, Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Lazada. *Jurnal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(1), 1-10.

Priyantara, M., dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Konsumen Lazada Di Indonesia). *E-proceeding of Management*, 3(3), 2710-2717.

Putro, S., dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.

Rahmayani, I. *Teknologi Digital di Indonesia*. [Online]. [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id). [Diakses pada 02 Oktober 2015].

Raymond, & Pare. (2017). *Kecanggihan Teknologi Informasi*. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*

- (Cetakan ke-22). Bandung: CV. Alfabeta.
- Suparyanto, & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3 ed.). Jakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4 ed.). Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Tren dan Peluang Industri E-commerce di Indonesia. [Online]. [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com). [Diakses pada 06 Februari 2020].
- Utami, E. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Online di Lazada Yogyakarta. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.
- William. & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987-1996.