

DAFTAR PUSTAKA

- Bahar, A. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 17(3), 14-17. <https://osf.io/preprints/inarxiv/tc2fe/>
- Dewi, N., & Masrinah, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan online Shopee terhadap kepuasan konsumen (Studi Mahasiswa STEBI Tanggamus). *Dinar Islamic Review*, 4(1), 36-46.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Ismawati (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makassar. Kuantitatif.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)*. PT. Indeks. Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management 15th global edition (Global)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2016). *Marketing 4.0: moving from Traditional to Digital*. John Wiley & Sons.
- Khristianto Wheny. (2011). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dalam Melakukan Online Shopping. Universitas Brawijaya.
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (2013). *Sampling of populations: methods and applications*. John Wiley & Sons.
- Mandasari, K., & Soesanto, H. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen dalam memilih jasa perhotelan (Studi kasus pada Hotel Grasia Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Nurakhmawati, R., Purnamawati, A., & Fahmi, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 191-204.
- Puspitasari, D. (2006). *Analisis pengaruh persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang (Studi kasus pada maskapai penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang)* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Rahma, E. S. (2007). *Analisis pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap minat beli dan dampaknya pada keputusan pembelian (studi pada pengguna telepon seluler merek sony ericson di kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).

- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit ANDI. Edisi III.
- Widyanita, F. A. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-commerce shopee terhadap kepuasan konsumen shopee Indonesia pada Mahasiswa FE UII pengguna shopee.
- Zeithaml, VA. dan Bitner MJ, (2000). *Understanding Customer Expectati and Perceptions through Marketing Research*. Integrating Customer Focus Across The Firm. *Services Marketing*, 2ndEd., Irwin McGraw-Hill, pp. 107 -136.

