

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. D. Komalasari, 20 Juni 2020. [Online]. Available: <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01399518/belanja-online-meningkat-400-persen-bpkn-masih-banyak-dikeluhkan-konsumen>.
- [2] R. R. Rerung, *E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [3] M. Rosyihuddin, "Kualitas Produk, Harga Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pengguna Tokopedia di Kabupaten Gresik," *Jurnal Manajerial*, vol. 7, no. 1, p. 22, 2020.
- [4] M. G. Saragih, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction (Studi pada Pelanggan Toko Online Shopee di Kota Medan)," *Jurnal Mantik Penusa*, vol. 3, no. 1, p. 191, 2019.
- [5] N. Lailiyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Hijab Medyna Collection Situs Online Shop," *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 5, no. 1, pp. 1-15, Maret 2020.
- [6] O. Hanifa, T. Kurniawati and R. Rahmidani, "Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-jek dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang," *Jurnal Ecogen*, vol. 1, no. 4, pp. 794-803, 5 Desember 2018.
- [7] M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [8] N. Barokah and Nuridin, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Botol Minum Herbalife pada Online Shop di Pondok Gede Barat," *Jurnal Ekonomi dan Industri*, vol. 21, no. 1, pp. 21-34, 2020.
- [9] I. Sitinjak, "Pengaruh Kewajaran Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online (Go-Ride) PT. Go-Jek Indonesia (Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas HKBP Nomensen Medan)," *Jurnal Ilmiah Simantek*, vol. 2, no. 1, pp. 50-63,

Januari 2018.

- [10] M. Fitrah and L. M. Ag, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, Sukabumi: CV Jejak, 2017.
- [11] P. A. D. T. Darmawan and N. W. Ekawati, "Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja pada Florist Online di Denpasar," *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 6, no. 4, pp. 2076-2104, 2017.
- [12] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 4 ed., Yogyakarta: ANDI, 2015.
- [13] M. Y. Saleh and M. Said, *Konsep dan Strategi Pemasaran*, Makassar: CV Sah Media, 2019.
- [14] H. Malau, *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tardisional Sampai Era Modernisasi Global*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [15] S. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andy Offset, 2016.
- [16] A. Setyaningrum, J. Udaya and E. , *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2015.
- [17] M. M, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- [18] P. Kotler and G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 12 ed., Jakarta: Erlangga, 2012.
- [19] T. P. L. Bulan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa," *Jurnal Manajemen Keuangan*, vol. 5, no. 2, pp. 592-602, November 2016.
- [20] F. Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction*, 3 ed., Yogyakarta: Andy, 2011.
- [21] P. Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran I*, 12 ed., Jakarta: Erlangga, 2012.
- [22] E. M. Sangadji and S. , *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI, 2013.
- [23] F. Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [24] R. Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2015.

- [25] P. Anogara, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- [26] A. Hasan, *Marketing*, Yogyakarta: Media Utama, 2013.
- [27] D. Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2012.
- [28] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 3 ed., Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [29] H. Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2010.
- [30] N. L. P. A. P. Maharani and N. W. Ekawati, "Peran Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja Clothing Online Melalui Instagram," *E-Jurnal Manajemen*, vol. 8, no. 9, pp. 5672-5701, 2019.
- [31] N. Ramadhani, E. Sukotjo, J. S. and N. Nur, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Fashion pada Online Shopping Melalui Media Sosial Facebook (Studi Kasus : Baubau Jual Beli (BJB) untuk Mahasiswa di Kota Bau-Bau).," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 12, no. 1, pp. 1-10, 2020.
- [32] O. C. S. P. Mediti, "Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee," *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 8, no. 4, 2020.
- [33] R. M. Siboro and S. , "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam," *Ekuivalensi*, vol. 6, no. 1, pp. 120-132, April 2020.
- [34] S. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [35] S. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research & Development)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [36] B. Gurning and E. A. Lubis, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: Penerbit K-Media, 2018.
- [37] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*,

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

[38] D. Prayitno, M. Taufik and A. Jariah, "Kepuasan sebagai Pemediiasi Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor di Lumajang)," *Press Conference*, vol. 1, no. 1, p. 135, Agustus 2018.

[39] Tjiptono, Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Edisi-1, Yogyakarta: Andi, 2014.



UNIVERSITAS MIKROSKIL