



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Kotler, Phillip dan Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing*, Edisi : 15e, United States of America: Pearson Education.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi : 15e, United States of America: Pearson Education

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2016). *Marketing: An Introduction*. 13th edition. United States: Pearson Education.

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jurnal:

Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 1(2), 208-224’.

Fika Ayu Widyanita (2018) “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA PADA MAHASISWA FE UII PENGGUNA SHOPEE”

Elwin Dwijaya Sethio dan Hotlan Siagian (2018) “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI PERCEIVED VALUE DAN KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA”



Annisa Fiazisyah & Niken Purwidiani (2018) “PENGARUH KUALITAS PRODUK,
HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RESTORAN CEPAT SAJI KFC BASUKI RAHMAT SURABAYA”

Website:

<https://inet.detik.com/business/d-4792682/samsung-puncaki-penjualan-ponsel-di-indonesia>

<https://teknokompas.com/read/2019/09/02/14010097/mengamati-pergeseran-pasar-smartphone-indonesia-di-2019?page=all>

<https://translate.google.com/translate?u=https://en.wikipedia.org/wiki/Smartphone&hl=id&sl=en&tl=id&client=srp&prev=search>

<file:///C:/Users/ASUS/Downloads/23511-Article%20Text-27718-1-10-20180606.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/287066-pengaruh-kualitas-layanan-elektronik-ter-e01cd088.pdf>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.