**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku Teks**

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. (2014). *Business Research Methods*, 12th Edition, New York : McGraw Hill.

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

Kotler, Philip., Gary Amstrong. (2016). *Principles of Marketing*, 16th Edition, England : Pearson.

Kotler, Philip., Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition, England : Pearson.

Schiffman, Leon G dan Joseph L. Wisenblit. (2015). *Consumer Behaviour*, 11th Edition, New York : Pearson.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.

Widjaja, Bernard T. (2013). Lifestyle Marketing, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

**Skripsi**

Dicky. (2017), Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business di Sunter, Jakarta Utara.

Sukmawati, Kartika. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif.

Cornelia, Ellys S, Nancy Veronica S. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya.

Perwira, Bimo Taufan, Edy Yulianto, Srikandi Kumadji. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

**Website**

Tokopedia. Dalam Wikipedia. Diakses melalui <https://id.wikipedia.org/wiki/Tokopedia>, 1 Mei 2018.

Sejarah *e-commerce*. Diakses melalui <http://pl701.ilearning.me/2014/02/25/sejarah-e-commerce-reza-alfiansah/>, 1 Mei 2018

Berita Tokopedia.Tokopedia Janji Akan Kembalikan Saldo TokoCash Yang Dicuri Diakses melalui <https://www.liputan6.com/tekno/read/2972862/tokopedia-janji-akan-kembalikan-saldo-tokocash-yang-dicuri>, 1 Mei 2018

Akun Facebook Tokopedia. Diakses melalui <https://www.facebook.com/tokopedia/photos>, 12 Agustus 2018.