



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Wirtz, Jochen dan Christopher Lovelock (2018). *Essentials of Services Marketing*. Edisi 3. Harlow: Pearson

Kotler, Philip, dan Gary Amstrong (2021). *Principles of Marketing*, Edisi: 18, England: Pearson Education.

Cooper, Donald R. & Pamela S. Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis, Edisi 12, Buku 1, Terjemahan oleh Rahma Wijayanti & Gina Gania*, Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip, dan Gary Amstrong (2018). *Principles of Marketing*. Edisi: 17, England: Pearson Education.

Zeithaml, Valarie A., Mary J. Bitner, & Dwayne D. Gremler (2018), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Edisi 7*, New York: McGraw-Hill Education.

Kerin, R. A., & Hartley, S. W. (2017). *Marketing*. Edisi 13. New York: McGraw-Hill Education.

Kotler, Philip & Kevin L. Keller (2018), *Marketing Management with Indian case study, Edisi 15e*, United States of America: Pearson Education.

Lamb, C. W., Hair, J. F., McDaniel, C., Summers, J., & Gardiner, M. (2018). MKTG 4. Edisi 4. Canadian. Cengage Learning Kanada.

Jurnal:

Fiona, D. R. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan dan E-service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 37.

Wahyono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood. *Commercium*, <https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.159>

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



A.Leonardo. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kelapa Gading . Eprints.kwikkiangie.ac.id. Diakses 19 Juli 2022 <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/980/>

Lidwina, A. (2021), “Penggunaan E-commerce Indonesia Tertinggi di Dunia”, diakses 22 Juni 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-E-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>.

W. Ghali Galang Tangguh., Pangestuti, Edriana & Inggang Perwangsa Nuralam 2018, ‘Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride’, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 61 No. 2, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2579/2973>

Nugroho, Aji dan Magnadi, Rizal Hari 2018, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express saat HARBOLNAS di ecommerce’ Diponegoro Journal of Management, vol.7, no.4, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22330>

Adeline, L. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Shopeefood pada Pengguna Shopee di Jakarta. Skripsi Thesis, Prodi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Mulyani. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopeefood di Jakarta. Skripsi Thesis, Prodi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Website :

Lidwina, A. (2021), “Penggunaan E-commerce Indonesia Tertinggi di Dunia”, diakses 22 Juni 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-E-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>.

App Store (2022), diakses 9 Juni 2022, <https://apps.apple.com/id/app/shopee-3-3-fashion-sale/id959841443?l=id>.

Shopee (n.d.), diakses 16 Juni 2022, <https://careers.shopee.co.id/about>

Hak cipta milik IBI KK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie