

DAFTAR PUSTAKA

- Kristian, I., Carunia, M. F. (2021). "Pengaruh Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Sicepat Jabodetabek". *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, Volume III No. 4/2021 Hal: 1076-1086.
- Mangore, I. B. Lumanauw., M. Tielung (2015). "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merk Terhadap Loyalitas Konsumen Tupperware Manado". *Jurnal EMBA* 616Vol.3 No.2 Hal. 616-627
- Dirbawanto, N. D., & Sutrasmawati, R. E. (2016). Pengaruh Customer Experience dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty. *Management Analysis Journal*, 5(1).
- Lyna, Stefany, I. P. (2021). "Effect Of Website Quality, Customer Experience, and Service Quality On The Loyalty Of Lazada Online Shop Customers in Surakarta City". *Invest : Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi* Volume.2 No.1 H.53-63
- Romadhon, R., Hj. Nina. I., C. Prihandoyo. (2019). "E-Service Quality, Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen". *Jurnal GeoEkonomi ISSN-Elektronik* 2086-1117 Volume. 10 Nomor. 2
- Surianto, A. R. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Salon Madass. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Andajani, E. (2015). Understanding Customer Experience Management in Retailing. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 629-633.
- Bagas, P., Rois. A., M. Hufron. (2019). "Pengaruh Relationship Marketing dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty". *e-Jurnal Riset Manajemen*
- Iprice.co.id. "Peta E-Commerce Indonesia". Diakses Tanggal 15 Desember 2021. Pukul 20.00 Daftar 50 Website & Aplikasi E-Commerce di Indonesia 2019 (iprice.co.id)
- Philip Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.

- Apji.co.id. "Survey Pengguna Internet di Indonesia". Diakses Tanggal 15 Desember 2021. Pukul 19.00 APJII Buletin Preview - 74
Shopee - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D.* Alfabeta
- Antara, N. S. (2012). *Pengolahan dan Analisis Data. Pelatihan Analisis Olah Data Politeknik Negeri Bali.*
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20.* PT ElexMedia.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* PT Raja Grafindo Persada
- Billy R. Silape. Lisbeth Mananeke. Willem J.F.A Tumbuan. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Strategi Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Unsrat. *Jurnal EMBA Vol.7 No.1.* Hal. 961 – 970
- Azizah, B. (2017). Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Bank Syariah di Kota Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Nugroho, Y. A. (2010). Menumbuhkan Service Loyalty Melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Maranatha.* 1-10.
- Tjiptono, F. (2011). *Buku Strategi Pemasaran. Penerbit Andi: Yogyakarta.*
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 edisi 12. Jakarta: Erlangga.*
- Sudaryono, D. (2016). *Manajemen Pemasaran teori dan implementasi. Yogyakarta: Andi.*
- Semuel, H., & Wibisono, J. (2019). *Brand Image, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Jaringan Supermarket Superindo di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, 13(1), 27-34.*
- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa.* Bandung: Alfabeta

- Supriyadi, S., Wiyani, W., & Nugraha, G. I. K. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal bisnis dan manajemen*, 4(1).
- Widyanita, F. A. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-commerce shopee terhadap kepuasan konsumen shopee Indonesia pada Mahasiswa FE UII pengguna shopee.
- Agustin, S. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(1).
- Manengkey, V. M., Tumbel, T. M., & Kalangi, J. A. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Kebun Strawberry D'MOOAT. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)*, 9(1), 64-71.
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu XL Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3).
- Simanjuntak, D. C. Y., & Purba, P. Y. (2020). Peran mediasi customer satisfaction dalam customer experience dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2).
- William. Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA Vol.8 No.1* Hal. 1987-1996.