

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml.  
1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.
- Abubakar &Siregar, A.N. 2010. *Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani*. Jurnal Penyuluhan Pertanian, Vol. 5(1), 1-15.
- Amelia, Sefi Lilli & Widayanto. (2019). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang Bagian Servis).
- Arikunto, S.2005.*Manajemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta. 247.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Capel dan Ndubisi. 2011. *The antecedent of relationship quality in Malaysia and New Zealand*. International Journal of Quality & Reliability Management.
- Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama*. Yogyakarta : CAPS.
- Garvin, D. A. dan Lovelock. 2004. *Strategi Marketing*. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* .Semarang : UNDIP.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. 2000. *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Gunawan Witjaksana. 2005. *Pokok-pokok Pikiran Dalam Metodologi Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Semarang: STIKOM Semarang.
- Hannah dan Karp. 1991. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 2004*, pp. 126-127
- Hidayat, Deddy Rakhmad, dkk. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Husain Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/03/shopee-jadi-e-commerce-paling-top-dari-masa-ke-masa>
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>
- [https://www.kompasiana.com/mario\\_j/5e53cb97d541df7465599cf2/memotret-fenomena-e-commerce-dalam-aktivitas-jual-beli-di-indonesia](https://www.kompasiana.com/mario_j/5e53cb97d541df7465599cf2/memotret-fenomena-e-commerce-dalam-aktivitas-jual-beli-di-indonesia)
- Internetlivestats. 2015. *Internet Users By Country 2015*.(www.internetlivestats) diakses pada tanggal 30 Desember 2020.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting LOYALTY MARKETING Performance: Menggunakan Teknik*

- Penjualan, Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba.* Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip –Prinsip Pemasaran Manajemen.* Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran.* Jilid Kedua.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketing, 12th Edition.* Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Laudon, K. C. dan Traver, C. G. 2012. *E-Commerce 2012: Business, Technology, Society.* 8 ed. Kendallville:Pearson.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983).*The marketing aspects of service quality in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.).Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago.*
- Lovelock dan Gummesson. 2011. *Pemasaran Jasa.* Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C, dan John, W . (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7.* Jakarta : Erlangga.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan.* Jakarta :Rineka Cipta.
- Onny Setiawan, dkk . (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Relationship Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Produk di PT. Asaba Pekanbaru.

- Saputra & Ariningsih. (2014). *Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.10 No.1.
- Schiffman, L & Kanuk, Leslie L. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Schiffman, L.G. & Kanuk. (2012). *Consumer Behaviour*. USA : New Jersey Prentice Hal
- Solavide Simamora, dkk. (2019). Pengaruh Harga dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada UD Sentral Jaya Pematangsiantar.
- Sudarmanto R. G. (2005). *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Edisi Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sunoyo, S. (2011). *Analisis regresi untuk uji hipotesis*. Yogyakarta: Caps.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Surianto, A & Aisyah, N. (2009). *Pengaruh Penerapan Experiential Marketing Strategi Terhadap Kepuasan*. Jurnal Logos Vol. 6, No. 2. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Suryabrata, Sumadi. 2014. *Metodologi Penelitian* Cetakan Ke 25. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi

- Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta : 1997
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tugiso, Ilham, dkk . (2016). Pengaruh *Relationship Marketing*, Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Dan Loyalitas Konsumen Sebagai Variabel Intervening.
- Wibowo, S. 2006. *Relationship Marketing Inputs Terhadap Customer Loyalty Pada Industry Hospitality di Surabaya*.
- Winner, Russel. 2004. *Marketing Management*. Jakarta: Pearson Prentice Hall.
- Wood, Ivone. 2009. Layanan Pelanggan. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.