

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Basith, 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.11 No.1 Juni, hlm 1-8.
- Ajzen, I (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, 179 -211. Academic Press,Inc
- Ariani, Mery. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Desain Web Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online Melalui Shopee. Fakultas Ekonomi Program Study Manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- Alexander Garvin. (2004). Kualitas Produk. Diposting pada 30 Oktober , 2008 Oleh Hardpurba
- Bulut, Zeki Atıl. (2015). Determinants of Repurchase Intention in Online Shopping: a Turkish Consumer's Perspective. *International Journal of business and sosial science*, 6(10).
- Cooper, Donald R., dan Emory, C. William. (1996). *Business Research Methods*. Jakarta: Erlangga
- Dermawan Wibisono. (2006). *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta. Erlangga.
- Engel, James; F. Roger; D. Black Well And Paul, W. Miniard. (1995). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Flavian dan Giunaliu. (2007). "Measure on web usability Website". *Journal of Computer Information Systems*. 48 (No.1) hal 17-23.
- Gilbert, David, (2003). *Retail Marketing Management, Second Edition*. Prentice Hall
- Gummerus, Johanna, Allard. (2004) "Customer loyalty to content-based Web sites: the case of an online health-care service", *Journal of Services Marketing*, <http://www.emeraldinsight.com>
- Ismawati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNISMUH Makassar. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
- Henkel,D. Houchaime,N. Locatelli,N. Singh,S.Zeithaml,V.A. and Bittner. (2006). *The Impact of Emerging WLANs on Incumbent Cellular Service Providers in the U.S.M.J. Services Marketing, McGraw-Hill Singapore*.David & Nigel. 2009. *Strategic Marketing*. Singapore: McGraw Hill.

- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Jurnal Aryani dan Rosnita. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. hlm. 114-126
- Juwandi, Hendy Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kalakota, Ravi & W, Andrew B. (1997). *Electronic commerce : A Managers Guide*. Eddison-Wesley Professional; 2nd ed. edition
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip. Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. T., Keller, K. L., Goodman, M., Mairead, B., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management, 4th European Edition*. NewYork: Pearson.
- Lestari, Puji & Anggraini, Fibria. (2018). Pengaruh Web E-Commerce, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sosio Ekonomi* Volume 10, No. 1, 2018, pp. 87-95 e-ISSN: 2502-5449, p-ISSN: 2085-2266, URL :[http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio\\_ekons](http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons)
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Malik, Prof Dr Muhammad Ehsan et al. (2012). *Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector*, *International Journal of Business and Social Science*
- Margono.(1997).*Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pabundu, Tika. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Cetakan Pertama, PT Bumi Aksara.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1998). *Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Pujari R, Nemlekar N, Kharat P, Shete A, Vanave M. (2014). Appraisal On : Tablet Coating and Its Outcome with Complementary Sprouting. September – October 2014. *Research Journal of Pharmaceutical, Biological and Chemical Sciences* RJPBCS 5(5) Page No. 298
- Ribbink, D., Riel, A. C. R. V., Liljander, V. & Streukens, S. (2004). “Comfort Your Online Customer: Quality, Trust and Loyalty on The Internet,” *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 6, Pp. 446-456, 2004.
- Rohm, A. J., & Swaminathan, V. (2004). A typology of online shoppers based on

- Rust, Roland, et al. (2011). Return on Marketing: Using Customer Equity to Focus Marketing Strategy.
- Santouridis, Ilias dan Panagiotis Trivellas. (2010). Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece. *Jurnal School of Business and Finance, Technological Education Institute (TEI) of Larissa, Greece.*
- Schiffman, Leon G and Kanuk, Leslie L. (2000). *Consumer Behavior. Fifth Edition.* Prentice- Hall Inc. New Jersey.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Stanton, William J. 2012. Prinsip pemasaran, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis.* Yogyakarta: Andi.
- Surawiguna. 2010 . e-commerce in information age. Jurusan Sistem Informasi STMIK Amikom. Jogjakarta. Halaman 5-15
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction.* Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. *Pemasaran Strategi.* Yogyakarta, ANDI
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing.* McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.

Website:

- Shift Indonesia. (2018) Akses dari [Http://shiftindonesia.com/efek-teknologi-digital-dalam-bisnis/](http://shiftindonesia.com/efek-teknologi-digital-dalam-bisnis/) Tanggal 20 September 2021
- Crunchbase.com. (2018). Lazada Group. Akses dari <https://www.crunchbase.com/organization/lazada-group> Tanggal 20 September 2021
- Rocco Bayu W. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu dan Minat Menginap Kembali Pada Hotel Berbintang Lima Kabupaten Tabanan Bali (2). Akses <https://madebayu.blogspot.com/2010/06/pengaruh-kualitas-layanan-terhadap.html> Tanggal 20 September 2021
- Tim Lazada.co.id. (2019). "Terms of Use" dikutip dari [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) diakses pada 12 September 2021, hlm 1.
- Tim Lazada.co.id. (2019) "Home" dikutip dari [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) diakses pada 12 September 2021

Seller Center, Lazada. (2019). Kebijakan Kualits Produk Lazada. Retrieved December 17, 2021, from Lazada website: <https://sellercenter.lazada.co.id/seller/helpcenter/kebijakan-kualitas-produk-7080.html>

Good News Special Insight. *E-Commerce Dengan Peringkat Tertinggi 2020-2021*. Akses dari <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2021/09/23/tokopedia-jadi-ecommerce-dengan-kunjungan-tertinggi-pada-q2-2021> pada 2 Desember 2021