

Lampiran 1 Kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, K., Hidayati, N., dan Basalama, M. R. (2021). **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Mountaineer Outdoor di Kota Malang.** e-Jrm (Jurnal Riset Manajemen), 10(16), 101-112.
- Agung, A. B. (2018). **Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam.** Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Alma, B. (2012). **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.** Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Angipora, M. P. (2014). **Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Kedua.** Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Asral dan Djumarno, (2017) **Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada Perumahan Greenhill Residences Jati Asih Bekasi.** Jurnal SWOT, VII(1), 165-181.
- Darmawan, D., Arifin, S., dan Purwanto, F. (2020). **Studi tentang Persepsi Nilai, Kepuasan dan Retensi Pelanggan Kapal Penyeberangan Ujung – Kamal.** Jurnal Baruna Horizon, 3(1), 198-209.
- Firmansyah, A. (2020). **Pengantar E-Marketing,** Jawa Timur: CV Penerbit Muara Media.
- Handoko, B. (2017). **Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Titipan Kilat JNE Medan.** Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, 18(1), 61-72.
- Hendarsono, (2019), **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan,** Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Kamiluddin, (2020). **Model Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan.** Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. 21(2), 174-190.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., dan Punuindoong, A. Y. (2021). **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih.** Productivity, 2(6), 511-517.
- Kasmir dan Jakfar, (2020). **Studi Kelayakan Bisnis. Edisi Revisi.** Cetakan ke-14. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Khotimah, R. N. (2018). **Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan di Mr. Teto Yogyakarta.** Skripsi. Program Studi Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. (2018). **Principles of Marketing.** Seventeenth Edition. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). **Marketing Management. 15e Global Edition.** England: Pearson Education Limited.

- Kusnandar, Viva Budy. (2021). **Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia**. Retrieved from Databoks.katadata.co.id:
- Luthfi, A., dkk., (2020). **Statistik E-commerce 2020**, Jakarta: Badan statistik Indonesia.
- Napitupulu, S., Tapiomas, N. dan Tobink, R. (2021). **Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli. Cetakan Kedua (Edisi Revisi)**. Jakarta: Penerbit PT. Atalya Rileni Sudeco.
- Pradiatiningtyas, D. (2019). **Analisa Pengaruh Hedonic Shopping Motivation, Shopping Life Stylem dan Positive Emotion Terhadap Impluse Buying dalam Melakukan Pembelian Online di Marketplace**, Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi, 11(2), 1-8.
- Prakoso, A. A. (2017). **Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas (Studi pada Forum Jual Beli Kaskus)**. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pranata, E. (2017). **Analisis Pegaaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Benih Padi Merek Inpari 16 di Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus pada CV. Agro Indo Seed)**. Simki-Economic, 1(11), 3-15.
- Putri, B. R. T. (2017). **Manajemen Pemasaran**. Bali: Fakultas Peternakan Universitas Udayana.
- Putri, M. F. M., (2017). **Evaluasi Penentuan Harga Jual Produk (Studi Kasus pada Kerajinan Agus Ceramics)**. Skripsi. Program Studi Akuntansi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Rawis. R. R. S., S. L. H. V. Joyce. Lapian, Wullur. M. (2020) **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Novotel Manado)**. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi . 7(2), 464-475
- Santoso, J.B. (2019). **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Bensu Rawamangun)**. Jurnal Akuntansi dan Manajemen. 16(1), 127-146.
- Sari, B., dan Mahanani, E. (2017). **Analisis Pengaruh Harga, Produk, Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Telon Lang (Survei Event CSR PT. Eagle Indo Pharma)**. Jurnal STEI Ekonomi, 26(2), 296-316.
- Satriadi, Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., dan Nursaidah (2021) **Manajemen Pemasaran**. Cetakan I. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Subawa K.A., Telagawathi N.L.W.S. (2021) **Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng**. Jurnal Manajemen, 7(1), 106-113.

- Sulistiyowati, W. (2018). **Kualitas Layanan. Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya**. Sidoarjo: Penerbit Umsida Press.
- Suyitno, (2018). **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang)**. *Journal of Applied Business Administration*. 2(1), 129-146.
- Tjiptono, F. (2017). **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, F. (2019). **Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian**. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Zikri, A., dan Harahap, M. I. (2022). **Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera**. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923-926.
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2006). **Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua**. Jakarta: Salemba Empat.
- Alma, B. (2012). **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung: CV. Alfabeta.
- Musyaffa, Iqbal 2020. **Pengaduan konsumen sepanjang 2019**, <https://www.aa.com.tr/id/nasional/yuki-ada-1871-pengaduan-konsumen-sepanjang-2019/1701735>, diakses pada 10 November 2022 pukul 22.15
- <https://careers.shopee.co.id>