

DAFTAR PUSTAKA

- Cintya Damayanti dan Wahyono. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening, *Management Analysis Journal*, Vol. 4, No. 3, Hal. 236-251.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Juni, Priansa, Donni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- PT Shopee Indonesia. “*Our Journey*” (Online) <https://careers.shopee.co.id/about/>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020
- PT Shopee Indonesia. “*About*” (Online) <https://careers.shopee.co.id/about/>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2020
- PT Shopee Indonesia. “*About*” (Online) <https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-mengaktifkanShopeePayLater>. Diakses pada tanggal 24 Juli 2020
- Putri, Yulia Larasati dan Hardi Utomo, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.10, No. 19:70-90.
- Supriyadi dan Winda Melanta. 2014. Customer Relationship Management dan Loyalitas Konsumen pada PT Shafira Laras Persada. *SMART – Study & Management Research*. Vol XI, No.2.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwandi, Andi Sularso & Imam Suroso. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo”. *Jurnal Ekonomi Akutansi dan Manajemen (JEAM)*. Vol. XIV. April 2015. Hal.68 – 88. Jember: Universitas Jember.

- Tobagus, Anita (2018). "Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-atisfaction* pada Pengguna di Situs Tokopedia". *AGORA*, 6(1): 1-10.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris, 2016. *Metodelogi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya.