DAFTAR PUSTAKA

Aritonang R, L. 2005. **Kepuasan Pelanggan.** PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

AmericanM, A. 2007. ***Marketing Management.*** Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Darus, M. (2015), "***Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di bandar udara internasional kualanamu*****" Ekonomi dan Keuangan,** Vol.3, No.6.

Ferdinand, Augustly, 2006, ***Metode Penelitian manajemen Pedoman Penelitian untuk penulisan skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen,*** **Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.**

Kotler dan Keller, 2009, "**Manajemen Pemasaran**" edisi 13 Jilid 2, Penerbit Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2013. Alih Bahasa : Benyamin Molan. ***Manajemen Pemasaran*****.** Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Indeks.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). **Manajemen Pemasaran jasa**, Jakarta: Salemba Empat.

Margaretha, Fitri, 2017.***Analisis Hubungan Antara Motif Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee***, Ilmu Komunikasi Vol 5 No. 4. Hal 26-40.

McLeod, R. dan Schell, Jr., G. P., 2008, ***Management Information System***, Edisi 10,Jakarta: Salemba Empat.

Mursid, M, Drs. (2014). **Managemen Pemasaran**. Jakarta: Bumi Aksara.

Mullins, Walker, Boyd 2008.***Marketing Management.*** Yogyakarta: C.V Andi Offset

Rangkuti , 2013 "***Analisis Kualitas layanan jasa dengan menggunakane-service quality***"Ikhrait-humaniora, No.2, Vol.2.

Sastika, W. 2018, "***Kualitas layanan dengan menggunakan e- services quality***",Manajemen Pemasaran, vol.2, no.2.

Somantri, A., dan Muhidin, S. A. (2006). ***Aplikasi Statistika Dalam Penelitian***. Bandung: Pustaka Setia.

Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.** Bandung: Alfabeta

Tjiptono, 2012 **Pemasaran Strategik**, edisi 2. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, Chandra, 2011***E-service quality*a & *satisfaction***, edisi 3 Yogyakarta: UPP AMP.

Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa**. Yogyakarta: Andi Ofset.

Umar, Husein. 2003. **Metodologi Penelitian**: Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.

Yulianto, P. 2012 "***Analisis Kualitas layanan jasa dengan menggunakane-service quality",*** Manajemen Pemasaran, No.2, Vol.2,Hlm 71.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and A. Malhotra (2002), "**Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge"**,Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 30, No.4,pp. 362-375.

https://iprice.co.id

https://Shopee.co.id

www.apjii.or.id