

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Aswaja Pressindo.
- Astuti, F. W. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan di PT. X Dengan Metode Service Quality.
- Fitriani, A. (2018). Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variable Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Shopee).
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, D. (2017). A Review of Service Quality.
- Gunawan, R. (2017). *dictio.id*. Retrieved from Apakah yang dimaksud dengan Kepuasan Pelanggan: <https://www.dictio.id/t/apakah-yang-dimaksud-dengan-kepuasan-pelanggan/14447>
- Haemoun, O., & Kim, K. (2017). Customer Satisfaction, Service Quality, and Customer Value: years 2000-2015.
- Heriyanto, R. (2017). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.
- IBOJO, B. O., & ASABI, O. M. (2015). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State. Nigeria. 3(2), 10.
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). Customer Satisfaction and Customer Loyalty Case.
- Khotimah, R. N. (2018). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan di Mr.Teto Yogyakarta.
- Lütkemeyer Filho, M. L., RoeheVaccaro, G. L., & Cesar de Freitas, E. (2015). Identification of Customer Satisfaction in Services: A Study on Agribusiness Dealers.
- Lorena, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction yang berdampak pada E-Loyalty (Studi pada situs belanja online Bukalapak.com).

- Ngo, I. M., & Nguyen, H. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector.
- Ramadhan, M. G. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada Nasabah PT.BPR Sabar Artha Prima).
- Reportal, D. (2019). *Digital 2019 Indonesia January 2019 (v01)*. Retrieved from slideshare.net: <https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2019-indonesia-january-2019-v01>
- Syarizka, D. (2019, March 04). *Shopee Layani 900.000 Order Per Hari di Indonesia*. Retrieved from bisnis.com: <https://entrepreneur.bisnis.com/read/20190304/266/895740/shopee-layani-900.000-order-per-hari-di-indonesia>
- Thidi. (2019). *Prestasi Shopee situs Marketplace yang mampu bersaing dalam waktu singkat*. Retrieved from <https://thidiweb.com/sejarah-shopee/>