

DAFTAR PUSTAKA

- Amelfdi, F. J., & Ardyan, E. (2021). Pengaruh Brand Awareness, Brand Image dan Kualitas Layanan Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* , 473-483.
- Amrullah, Siburian, P. S., & ZA, S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* , 99-118.
- Goutam, D., Ganguli, S., & Gopalakrishna, B. V. (2021). Technology Readiness and E-service Quality - Impact on Purchase Intention and Loyalty. *Emerald Journal* , 242-255.
- Lee, W. O., & Wong, L. S. (2016). Determinants of Mobile Commerce Customer Loyalty in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences* , 60-67.
- Marlin, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan layanan Data 4G. *Operations excellence* , 173-188.
- Permana, A. I. (2020). Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan di Situs Belanja Online Bukalapak. *Jurnal Ekonomi Bisnis* , 94-110.
- Rumiyati, & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, terhadap Kepuasan Nasabah Bank Era Covid-19. *Insight Manajemen Journal* , 32-42.
- Sunanto. (2016). Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Layanan erhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotik Sunfarma Tangerang Selatan . *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* , 12-25.
- Suwarsito, & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* , 27-35.
- Syafaruddin, A. (2021). The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty in the Era Covid-19 . *Ilomata International Journal of Tax & Accounting* , 71-83.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). Service Marketing Strategy. *Wiley International Encyclopedia of Marketing* , 1-11.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management* . Boston: Pearson Education.

Kotler, Philip, & Kevin, L. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 15*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Kusdiby. (2019). The Effect of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction and Loyalty in Online Shopping. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (pp. 1-8). Bandung: INCITEST