

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, K. (2020). *Analisis Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) Di Rattan Handmade Pekanbaru*. 6(2).
- Andhini, A., & Khuzaini. (2017). Pengaruh transaksi online shopping, dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(7), 1–23.
- Armstrong, P. K. & G. (2016). *Principles of Management* (Sixteenth). London: Pearson Education.
- Augusty Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). The Effect Of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Consumer Satisfaction. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting (IJTC)*, 2(1), 61–70.
- Chatarina, D., & Lianardo, S. (2021). Efek Terpaan Video Iklan TV pada Citra Merek Platform E-commerce. *Journal of Research on Business and Tourism*, 1(1), 47.
- Edwina, D. E. (2020). Kesadaran Merek Dan Citra Merek Dalam Menentukan Loyalitas Merek Serta Implikasinya Pada Preferensi Merek (Suatu Survey Pada Konsumen Elzatta Di Pasar Baru, Bandung). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–48.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Surabaya: Qiara Media.
- Ghozali, I. (2014). *Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*, Edisi 4. In *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hair, J., W. Black, B. Babin, and R. A. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th editio). New York: Pearson.
- Hairuddin, H., Abu Seman, S. A., & Mohamad Mozie, N. (2019). Customers' Satisfaction on the Quality of E-Commerce. *Advances in Business Research International Journal*, 5(3), 1.
- Handriningsih, F. (2020). *Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada e-commerce blibli.com skripsi*.
- Hatmawan, S. R. dan A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen)*. Sleman: Deepublish.
- Ilmiyah, K., & Krishernawan, I. (2020). Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Di Mojokerto. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1), 31–42.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo

Press.

- Kotler, P. and K. L. K. (2016). Marketing Management. In *Essentials of Management for Healthcare Professionals* (14th ed.). New Jearsey: Prentice Hall.
- Kumalasari, I., & Mursito, B. (2021). Customer Satisfaction Assessed from Lifestyle, Promotion, and Quality. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 41–46.
- Kusuma, Dayinta Tiara, H. U. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Among Makarti*, 13(2), 78–88.
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E- Commerce Shopee. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 82.
- Leonardo, B. R., Wenas, R. S. dan Poluan, J. G. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat*. 9(3), 1721–1730.
- Lesmana, I. P. P. (2019). *Analisis Pengaruh Citra merek, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online Melalui Shopee di Yogyakarta*.
- Mayasari, D., & Arimbawa, I. G. (2019). The Influence of Fashion Lifestyle, Sales Promotion, and Self Image to Impulse Buying Behaviour and Customer Satisfaction. *Journal of World Conference (JWC)*, 1(1), 58–63.
- Merdekawati. A; Perangin-angin. E. S; Masshitah. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Aplikasi Mobile, Kepercayaan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Era Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Online Shop: Tokopedia, Shopee, Bukalapak)*. 7, 6.
- Nasution, S. L., Limbong, C. H., & Ramadhan, D. A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, Kemudahan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Labuhan Batu). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(1), 43–53.
- Nawangsari, S., Clara, D. A., & Wibowo, E. P. (2020). The Effect of Electronic Service Quality, Product, Price, Promotion On Customer Satisfaction (Case Study On Customer Online Stores Lazada.Co.Id Jakarta). *APTIKOM Journal on Computer Science and Information Technologies*, 5(1), 1–8.
- Novera, A. (2014). Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Penjualan Sepeda Motor Honda di CV. Mitra Makmur Samarinda. *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 899–913.
- Oktaviani, Zulkifli, D., & Supriadi, E. (2021). *Analisis Strategi Citra Merek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Octo Mobile*. 2(1), 283–292.
- Picaully, M. R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Gadget Di Shopee Indonesia. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 18(1), 31–40.

Viona Aliadisa, 2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA DI JAKARTA SELATAN)**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- Prasetyo, Y. T., & Fuente, D. G. D. D. (2020). Determinant Factors Affecting Customer Satisfaction among Filipinos in Lazada Online Shopping during COVID-19 Pandemic: A Structural Equation Modeling Approach. *2020 7th International Conference on Frontiers of Industrial Engineering, ICFIE 2020*, 48–52.
- Putra, T. P. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembelian pada Aplikasi Daring Shopee di FEB UMS*.
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Putri Dynanda Amelyea Cantika, Astuti Miguna, A. S. (2020). Keputusan Pembelian E-Commerce Shopee. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(90), 1272–1285.
- Ramadhani, M. D., Gde, T., & Sukawati, R. (2021). *Open Access The role of customer satisfaction mediates the effect of service quality and quality of the shopee.co.id website on repurchase intention*. (2), 570–579.
- Senggetang Vania , Mandey S.L., M. S. (2019). Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susbiyantoro, F. O. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Online Generasi Milenial Pada Marketplace Dengan Motivasi Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Shopee, Tokopedia, Lazada dan Bukalapak). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(11), 1651–1663.
- Usman, H. & N. S. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate Untuk Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Venessa, I., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 dan 2014/2015 Pengguna Kartu Pra-B. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(1), 44–48.
- Vierdwiyani, D., & Syafarudin, A. (2020). Analysis of Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Through Purchase Decisions as Intervening. *Journal of Management Science*, 1(6), 806.
- Wulandari Zanualita Putri, Mulyati Awini, T. E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi kasus pada Marketplace Shopee ). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Yoeliastuti, Darlin E, S. E. (2021). *Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Penjualan*. 10, 212–223.

Yuni, I., Syarief, N., & Sembiring, R. (2021). Analisis Perbedaan E-Marketing Pada Toko Online (Studi Pada Shopee dan Tokopedia). *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(4), 1555–1570.

**Viona Aliadisa, 2022**

***PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA DI JAKARTA SELATAN)***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]