

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D.N.M.A & Rozario, F. (2009). 'Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction'. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, Volume 3, No 5.
- Echdar, S (2014) *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ferdinand, A (2014) *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I (2014) *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) edisi 4*, Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 edisi 8*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS.
- Morissan (2010). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu edisi pertama*. Kencana Prenada Media Group.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen pemasaran modern*, Yogyakarta: LakBang PRESSindo
- Sangadji, E & Sopiah (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*
- Sarjono, H & Juliantina, W (2013). *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Salemba Empat.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, U. (2015). *Pemasaran strategik: perspektif perilaku konsumen dan marketing plan*, IPB press.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Timotius, K (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran edisi III*, Yogyakarta: Andi.

- Jahanshahi, A.A, dkk. (2011). 'Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty'. *International Journal of Humanities and Social Science*, Volume 1, Number 7.
- Muhsin, A & Zuliestiana, D.A., (2017). 'Analisis Pengaruh Kualitas *Website* (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak dikota Bandung'. *e-Procceding of Management*, Volume 4, hlm 2424.
- Nugroho, A.K., & Sari, P.K., (2016). 'Analisis pengaruh kualitas website tokopedia terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0'. *e-Procceding of Management*, Volume 3, hlm 2930.
- Putro, S.W, et al. (2014). 'Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran *happy garden* Surabaya'. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume 2, hlm 1-9.
- Rohman, F & Kurniawan, D. (2017). 'Pengukuran kualitas *Website* badan nasional penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0'. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, Volume 3, number 1.
- Sanjaya, I. (2012). 'Pengukuran kualitas layanan *website* kementerian KOMINFO dengan menggunakan metode *webqual* 4.0'. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, Volume 14, number 1.
- Sarjono, H & Juliantina, W (2013) *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Salemba Empat.
- Sugiyono, (2015) *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Sunyanto, D. (2013) *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Timotius, K (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*, Yogyakarta: Andi
- Top Brand Index Belanja Online di Indonesia dari <http://www.topbrand-award.com/>.
- Weenas, J. (2013). 'Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian *spring bed* Comforta'. *Jurnal EMBA*.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Tokopedia>