

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A.F. (2018). *Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Komparatif Pada Konsumen Indomaret dan Swalayan 2 Jalur Korpiri)*. Skripsi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Al-Nsour, A.R., Al-Nsour, Sana'an, Moflih, Monira., Alabaddi, Zaid., Al-nassar, Billa., & Al-Nsour, Nour. *The Influence of Electronic Service Quality on Relationship Quality : Evidence from Tourism Industry Al-Nsour*. (10). *Management Science Letters*, 2760-2767.
- Amaliah, Azmi. *Pengaruh Iklan, Harga, Dan E-Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Online Travel Agent Tiket.com*. Skripsi Mahasiswa Universitas Sumatra Utara
- Gofur, Abdul. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. (4), *Jurnal Riset Dan Manajemen*, 37-44.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Bagus. (2017). *Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan*. (18), *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 61-72.
- Indriyani, Furi & Helling, L.S. (2018) *Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia*. (5). *Jurnal Riset Manajemen*, 56-68.
- Kemp, Simon. (2020, 18 Februari). Digital 2020: Indonesia. Diakses pada tanggal 2 April 2021, from DATAREPORTAL: [Digital 2020: Indonesia — DataReportal – Global Digital Insights](#).
- Kharisma, F.N. (2018). *Analisis Pengaruh Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GO-JEK di Yogyakarta*. Skripsi Mahasiswa Universitas Islam Indonesia.

- Kotler, A. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Mai, L.H & Mertayasa, I.G.A. (2018). *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Secara Online di Situs Traveloka.com Pada Mahasiswa Universitas Dhyana Pura Bali*. (13), *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 63-73.
- Rohmat, Bangkit. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Provider (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Indosat Ooredoo di Kota Magelang)*. Skripsi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Pratiwi, H.A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta*. Skripsi Mahasiswa Universitas Negri Yogyakarta.
- Rita, Paulo, Oliveria, Tiago & Farisa, Almira (2019). *The Impact Of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping*.
- Rinjani, Dewi. (2019) *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai)*. Skripsi Mahasiswa Universitas Sumatra Utara.
- Savitri, Citra & Tuhagana Aji. (2018). *Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Pengiriman Paket di Karawang*. (4), *Jurnal Buana Ilmu*, 159-175.
- Slack, Neale.J. & Singh, Gurmeet. (2019). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. (32). *The TQM Journal*, 1754-2731.
- Shamsudi, M.F, Johari, N.A.J, Nayan, Esa, S.A & Kadir, Baharudin.(2020). *The Influence Of Service Quality, Brand Image, Trust and Price On Customer Satisfaction: Case Of Airline Service*. (7). *Journal Of Critical Review*, 620-626.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sulastrri, Darsih. (2019). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Toko Beras Hidayah Cikarang)*. Skripsi Mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Bekasi
- Traveloka. Diakses pada tanggal 1 April 2021, from [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com).
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- VO, NT, Chovancova, Miloslava & Tri, H.T. (2019). *The Impact of E-Service Quality on the Customer Satisfaction and Customer Engagement Behavior Toward Luxury Hotels*. (21). *Journal Of Quality Assurance In Hospitality And Tourism*, 499-523.
- Widowati, Hari. (2019, 25 April). *Indonesia Jadi Negara dengan Pertumbuhan E-Commerce Tercepat di Dunia*. Diakses pada tanggal 2 April 2021, from [databooks.co.id](http://databooks.co.id) : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia>.