

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim, Adimarwan. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: IIIT Indonesia. 2003.
- Abdul Zabur, Adzan dan Fahmi Novianto. "Keamanan Http Dan Https Berbasis Web Menggunakan Sistem Operasi Kali Linux." *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (KOMPUTA,)* 4, no. 2, Oktober (2015), <https://doi.org/10.34010/komputa.v4i2.2427>.
- Ahmadi Bi Rahmani, Nur. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016.
- Akmal Tarigen, Azhari et, al., *Pedoman Penulisan dan Skripsi Ekonomi Islam IAIN Sumatera Utara*. Buku, Tidak diterbitkan: 2013.
- Arie Sulistyawati, Nie Made dan Ni Ketut Seminari, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar, *E-Jurnal Manajemen Unud* 4, no. 8, (2015): 2318-2332, 2139. - <https://media.neliti.com/media/publications/250437-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-ke-ffc2ebd9.pdf>
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:PT. Rineka Cipta, 2006.
- Aryani, Dwi dan Febriana Rosinta, Pagaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Cepat Saji KFC). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, (2010) - <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewArticle/632>
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Berlianto, Margaretha Pink. "Pengaruh Kualitas Layanan-E, Kepuasan-E, Dan Kepercayaan-E Terhadap Kesetiaan Pada Gojek." *Business Management Journal* 13, no.1 (2017), <https://doi.org/10.30813/bmj.V13il.247>.
- Boyd dkk. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Jilid 1 Alih Bahasa: Ima Nurmawan Yati Sumiharti* Jakarta: Erlangga, 2000.

- Budiman, Arief, Edy Yulianto, dan Muhammad Saifi. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online.” *Profit* 14, no. 01 (2020), <https://doi.org/10.21776/ub.Profit.2020.014.01.1>
- Buttle, Francis. “SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda, *European Journal Of Marketing*, Vol. 30, No.1, (1996) - <http://francisbuttle.com.au/wp-content/uploads/2014/10/SERVQUAL-review-critique-research-agenda-EJM.pdf>
- Chandra, Grogerious. *Strategi dan Programm Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Ofset. 2002.
- Cynthia Setyoparwati, Indirasari. “Pengaruh Dimensi Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Di Indonesia.” *Jimea Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)* 3, no..3 (2019) - <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/165>
- Danang Sunyoto, *Hak dan Kewajiban bagi Pekerja dan Pengusaha*, Jakarta: Pustaka Yustisia, 2013.
- Data Profil Perusahaan Pt. Tokopedia Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Maduro Prodi Teknik Industri Tahun Akademik 2016.” diakses 26 Maret, 2021. - [https://www.academia.edu/24122582/laporan\\_data\\_profil\\_perusahaan\\_pt\\_tokopedia\\_fakultas\\_teknik\\_universitas\\_trunojoyo\\_madura\\_prodi\\_teknik\\_industri\\_tahun\\_akademik\\_2016](https://www.academia.edu/24122582/laporan_data_profil_perusahaan_pt_tokopedia_fakultas_teknik_universitas_trunojoyo_madura_prodi_teknik_industri_tahun_akademik_2016)
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Madina: Al Karim Fahd, 1990.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Bandung: Kiaracondong, 2007.
- Efendi Panjaitan, Januar dan Ai Lili Yuliati. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung..” *DeReMa Jurnal Manajemen* 11, no. 2 (2016) - <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>

- Eko Sujianto, Agus. *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009
- Elkhani, Naeimeh, and aryati bt Bakri. "Author(s) Contact Details: 1 University Technology Malaysia, Skudai, Johor Bahru, Malaysia." *Journal of Research and Innovation in Information Systems* 2 (2012).
- Elkhani, Naimeh and Aryati Bt Bakri, "Review On Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) Model In B2C E-Commerce," *Journal of Research and Innovation in Information Systems* 2 (2012): 3-4.
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani dan Agung Suwandar. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 3, No.1 Januari (2016) – diakses 2 Februari 2021  
<https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kep.pdf>
- Gaspersz, Vincent. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS*. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Programm IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Programm Spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Hadya Jayani, Dwi, "Pengunjung Situs Tokopedia Menurun Jadi 85 Juta Pada Kuartal III 2020." diakses tanggal 25 November 2020, pukul 20.36 -  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/24/pengunjung-situs-tokopedia-menurun-jadi-85-juta-pada-kuartal-iii-2020> ,

- Hasan, Ali. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan, Cetakan Kesatu*. Yogyakarta:CAPS(Center For Academic Publishing Service), 2013.
- Hastuti, Yulia Afnina. “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*. Vol 9, No. 1, Januari (2018) - <https://ejurnalunsam.id/index.php/jseb/article/download/458/915>
- Imandiar, Yudistira. “Tokopedia Jadi Marketplace Paling Banyak Dikunjungi di Q1-2021”, Diakses 5 Mei 2021 - <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5538790/tokopedia-jadi-marketplace-paling-banyak-dikunjungi-di-q1-2021>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 52 - <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>
- Kamus Besar bahasa indonesia, Elektronik, diakses 26 September 2021. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/elektronik>,
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan, <https://kbbi.web.id/puas>, diakses 26 September 2021
- Kemkominfo: Pertumbuhan *E-Commerce* Indonesia Capai 78 Persen”. Kominfo,
- Kotler , Philip Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12 Alih Bahasa: Bob Sabran*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip dan Gary armstrong,. “*Principle of Marketing : 10thn Edition.*” New Jersey: Prentice Hall, 2004.
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong, *Principles Of Marketing Thirteen Edition*. New Jersey: Prentice Hall. 2010.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks, 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.

- Kotler, Philip dan Kevin L Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Ketigabelas Dialih Bahasakan Oleh: Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Listyoningrum, Anggit dan Albari, “Analisis Minat Beli Konsumen Muslim Terhadap Produk Yang Tidak Diperpanjang Sertifikat Halalnya”, *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 2, no.1 Januari (2012) <https://journal.uii.ac.id/JEKI/article/view/8767>
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Praktik Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Magdalena, Agnesia, and Ferry Jaolis. “Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli.” *Programm Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra* 5, no. 2 (2018).
- Magdalena, Agnesia, Dan Ferry Jaolis. “Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli.” *Programm Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra* 5, no. 2 (2018).
- Manullang, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbagan Pt. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*. Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008.
- Mita A. dan Asih N. “Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang.” *Majalah Ilmiah Solusi* 17, no. 3 (2019) - <http://journals.usm.ac.id/index.php/solusi/article/download/1636/1063>
- Mohammad Saeed et, al., *Internatonal Marketing Ethics From An Islamic Perspective: A Value Maximization Approach*, *Journal of Business Ethics*, Dordrecht: Juli, 2001, - <http://link.springer.com/article/10.1023%2FA%3A1010718817155>.
- Muliaty, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar*, *Jurnal Administrasi Publik* 6, no. 1. (2016). -

<https://media.neliti.com/media/publications/97765-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas.pdf>

Mulyadi, Alverina dan Eddy Madiono S, “Analisis faktor kepuasan pelanggan toko fashion online zalora Di Indonesia.” *AGORA* 6, no. 2 (2018) - <https://media.neliti.com/media/publications/287026-analisis-faktor-kepuasan-pelanggan-toko-a016cc88.pdf>

Norviani, Eni, “Analisis Faktor-aktoryang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Online: B2C (Business To Customer) di Kota Pekanbaru”. *Jurnal Al-Iqtishad* II, no. 14 (2018) <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/al-iqtishad/article/view/6799>

Nur Nasution, M., *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.

Nurhasyimad, “Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Layanan”. diakses 24 Desember 2020, 9:55. <http://www.damandari.or.id/file/nursyahimadbab2.pdf>

Payne, Adrian, *Pemasaran Jasa (The Essence of Serfice Marketing), Terjemahan Fandy Tjiptono Edisi 1 cet.1*. Yogyakarta: Andi, 2000.

Payne, Adrian. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing), Terjemahan Fandy Tjiptono Edisi 1 Cet. 1*. Yogyakarta: AndiOffset, 2000.

Pertumbuhan E-Commerce Indonesia,” diakses 23 Januari 2021 - [https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesia-capai-78-persen/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesia-capai-78-persen/0/sorotan_media),

Pratama Putra, Rizky dan Sri Herianingrum, “Analisis Layanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya”. *JESTT* 1, no. 9 (2014), - <https://www.e-journal.unair.ac.id/JESTT/article/viewFile/526/329>

Prawirosentono, Suyadi. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT Aksara, 2002.

Priyatno, Duwi. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta: Buku Seru, 2010.

Priyatno, Duwi. *Paham Analisis Statistic Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2010.

Profil Tokopedia,” diakses tanggal 24 April 2021 pukul 20.26 - Situs [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com).

Puspita Sari, Devi dan Audita Nuvriasari. “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Eiger (Kajian Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta).” *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), (2018) – 6 Februari 2021 - <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/jpeb/article/download/2298/1458>

Putri Anggraeni, Dita, Srikandi Kumaji dan Sunarti. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 7, no. 1 (2016) - <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1445>

Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfactio, Teknik Mengukur Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Pl-Pj*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Tama, 2002.

S. Ginting, Anasta. *Not Just A Smile Inovasi Merancang, Implementasi, Serta Evaluasi Service Excellence*. Jakarta: PT Gramedia, 2012.

Saputra, Ahmad dan Corinna Wongsosudono, “Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Manajemen Bisnis*, 27 no.1 Januari (2017) - <https://osf.io/27frd/download>

Saputra, Ahmad. “ Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce Dan Kualitas.” *Manajemen Bisnis STIE IBBI* 27, no. 1 (2017).

Sinyoto, Sandu dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

- Sinyoto, Sandu. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CAPS(Center for Academic Publishing Service, 2012.
- Siregar, Sofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara,2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis Cetakan Kesepuluh*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sunardi dan Sri Handayani, Kualitas Layanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia, *ISLAMINOMIC JURNAL Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* - <https://media.neliti.com/media/publications/267913-kualitas-layanan-dalam-islam-dan-keper-41ecafad.pdf>
- Sunyoto, Danang. *Hak Dan Kewajiban Bagi Pekerja Dan Pengusaha*. Jakarta: Pustaka Yustisia, 2013.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS(Center For Academic Publishing Service). 2012.
- Thorik G. dan Utus H, *Marketing Muhammad*. Bandung: Takbir Publishing House. 2006.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing. 2005.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*.Yogyakarta: BPFE. 2005
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Ofset. 2007.



- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Tjiptono, Fandy. *Service Quality And Satisfaction Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 2008.
- Toko Online Terpopuler Di Indonesia Mengungkap Ritel Website Dengan Jumlah Pengunjung Terbanyak Di 2019”. diakses tanggal 20 November, 2020. - <https://www.cuponation.co.id/magazin/toko-online-paling-populer-di-indonesia>
- Tokopedia Perusahaan Dagang Elektronik Indonesia,” diakses tanggal 26 April 2021 pukul 20.36 WIB- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Tokopedia>
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo, 2005.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Whidya Utami, Christina. *Manajemen Ritel : Strategi Dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat. 2010.
- Wibowo, Ariadi. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perumahan Sembungharjo Permai Pengembang Pt. Sindur Graha Tama).” *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Viii, No. 2, September (2009) – 2 Januari 2021- <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14333>
- Widi Sudaryanto, Chandra dan Sri Rahayu Tri Astuti. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Abankirenk)”. *Diponegoro Journal Of Economics* 6, no. 1, (2017) <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/download/17520/16769>

Wiratna Sujarweni, V. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Wisniewski M. Using servqual to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*. 2001;11(6):380-388. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000006279>

Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Cetak kelima*, Yogyakarta: Ekonisia, 2010.

Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2004.

Yuliati, Januar Efendi Panjaitan Dan Ai Lili. “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Performance “Jurnal Bisnis & Akuntansi”* 6, no. 2 (2016). <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>.

