

DAFTAR PUSTAKA

- A. Wilson, V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, D. D., and Gremler, Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill Education, 2016.
- Aprilianti, O., & Wibowo, S. (2019). Analisis Iklan Pada Media Sosial Instagram Dan Reputasi Merek Terhadap Minat Beli Pada Indihome Buah Batu Kota Bandung Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Bpskab.bekasi, 2018. <https://bekasikab.bps.go.id/jumlah-pos-paket-yang-dikirim-dan-diterima-menurut-pengiriman-dalam-dan-luar-negeri-di-provinsi-jawa-barat-2018>. Diakses tanggal 15 Maret 2021.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 16(1), 1-6.
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603-612.
- Fakhrudin, 2021. <https://repjabar.republika.co.id/berita/qzwc7c327/garut-dorong-pelaku-usaha-manfaatkan-pemasaran-digital>. Diakses tanggal 8 Oktober 2021.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (1991). *Statistik dalam Basica Jilid 1*. Penerbit Andi.
- Hidayat, Dedi. 2020. <https://infobrand.id/optimisme-bisnis-jasa-kurir-di-masa-pandemi.phtml>. Diakses tanggal 7 Oktober 2021.
- Iman, Mustafa, 2020. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/06/16/di-balik-alasan-kenapa-milenial-suka-belanja-online>
- Jabarprov, 2021. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/Umkm-di-provinsi-jawa-barat-2021>. Diakses tanggal 14 Maret 2022.
- Jpnn, 2019. <https://www.jpnn.com/news/kaum-perempuan-paling-mendominasi-sebagai-pengguna-e-commerce>. Diakses pada tanggal 1 Juli 2022
- Kompas, 2018. <https://lifestyle.kompas.com/read/2018/03/22/155001820/80-persen-konsumen-belanja-online-orang-muda-dan-wanita?page=all>
- Kotler, P., & Keller, K, L (2018). Marketing Management (15th ed). Pearson

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15 Edition: Global Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Lidwina, Andrea. 2021. databoks.katadata.co.id/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia. Diakses tanggal 7 Oktober 2021.
- M. R. Solomon, G. W. Marshall, and E. W. Stuart, *Marketing: Real People Real Choices Tenth Edition*. Pearson Education, Inc., 2019.
- Malau, Harman. 2018. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung. Alfabeta.
- Nugraheni, N., & Suyanto, A. M. A. (2021). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Jne Express Dan JNT Express Di Indonesia. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(1), 12-23.
- Nur Fitri, Amalia. 2020. <https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang>. Diakses tanggal 7 Oktober 2021.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. *Servqual A Multipel Item Scale For Measuring Customer Perception of Service quality*. *Jurnal of Relating*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode *Service quality* (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1-11.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York
- Sirclo, 2020. <https://www.sirclo.com/blog/jumlah-pengguna-e-commerce-indonesia-di-tahun-2020-meningkat-pesat/>
- Solihin, D., & Wibawanto, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Klub Basket Satria Indonesia Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 30-36.
- Sueni, H. S., & Lubis, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen JNT Express Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), 330-345.
- Sugiarto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017.

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Pendidikan). Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Alfabeta.
- Suliyanto, MM. (2018), Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sunjoyo, S.R., 2013. Aplikasi SPSS untuk SMART Riset. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang. (2015). Perilaku Konsumen dan Pemasaran. Yogyakarta : CAPS (Centre of Academic Publishing Service).
- Syahputra, R. D., & Wibowo, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Konsumen (studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019). *EProceedings of Applied Science*, 5(3).
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triwoyo, Ayu. 2021. <https://pintarjualan.id/jasa-ekspedisi-kirim-barang/>. Diakses tanggal 10 Oktober 2021
- Widodo, J., & Zulianto, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar simPATI Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2015-2017). *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 14(1), 166-170.
- Yulistara, Arina, 2028. <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20181011192611-33-37042/berapa-uang-yang-dihabiskan-ibu-ibu-buat-belanja-online>