

DAFTAR PUSTAKA

- Ayunda. dalam Saputra, D. (2021). *Manajemen modern: Konsep dan prinsip pengelolaan organisasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Badrudin. (2015). *Dasar-dasar manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Budianto, A. (2015). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Foster. (2017). *E-commerce customer experience*. Jakarta: Prenada Media.
- Griffin. dalam Pratama, R. (2020). *Dasar-dasar manajemen*. Surabaya: Media IlmuPress.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Indrasari. (2019). *Kualitas pelayanan dalam pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi 14). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Boston: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ngatno. (2017). *Manajemen pemasaran modern*. Semarang: UNNES Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2006). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. New York: McGraw-Hill.
- Payne, A. (2018). *Customer service theory*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. (2018). *Statistika penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sahir. (2021). *Metodologi penelitian bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2015). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Saputra, D. (2021). *Manajemen modern*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2013–2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2004). *Manajemen pemasaran*. Bandung: Alfabeta.