

## DAFTAR PUSTAKA

- Elhaitamy T. 2000. *Service Excellence: Ujung Tombak Manajemen*: Edisi November – Desember.
- Ibrahim, S., Daut, I., Irwan, Y. M., Irwanto, M., Gomesh, N., & Farhana, Z. (2012). *Linear regression model in estimating solar radiation in Perlis. Energy Procedia*, 18, 1402-1412.
- Indianto, Nur & Bambang Supono. *Metodologi Peneleitan Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE. 2002
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 2002. PT Elex Media Computindo : Jakarta.
- Khozin, Muh. 2004, *Analisa Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Purchase Intention Pada Perusahaan Jasa Travel Rosalia Indah*: FE. UMS.
- Kotler, Amstrong. 2004. *Dasar - Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan*, Jakarta: Gramedia
- Kotler, Philip. 2001, *Marketing Manajement*, New York: Mc Graw Hill.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Nursalam, N., Fibriansari, R. D., Yuwono, S. R., Hadi, M., Efendi, F., & Bushy, A. (2018). *Development of an empowerment model for burnout syndrome and quality of nursing work life in Indonesia. International journal of nursing sciences*, 5(4), 390-395.
- Profil E-COMMERCE SHOPEE Bandar Lampung (2019). *Cakupan Pelayanan Pada Pelanggan*. Lampung.
- Pohan, C. A. (2018). *Optimizing Corporate Tax Management Kajian Perpajakan dan Tax Planningnya Terkini*.
- Fika Ayu Widyanita (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee*
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*.

- Skousen. 2007. *Marketing Manajement. New York Mc.GrowtillArikunto* (2008, p.211)
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFE.
- Zemit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*: Ekonisia, Yogyakarta