

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda Rizki Sabila dan Lia Kusumaningrum. (2020). *Analisis kualitas layanan E-Commerce Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Shopee di Kota Tangerang)*. Jurnal Ji-Tech. Vol.16. No.2. 2020.
- Akhmad dan Prima. (2019). *Noriaki Kano :Attractive Quality and Must Be Quality The Journal of The Japanes Society for Quality Control*.
- Ali Mustakim, Shanti Kirana Anggraeni dan Sirajudin. (2019). *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Kano pada PT. AKR*. E-Jurnal. Vol.04. No.03. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Chasee et al. (2018). *Operation Management for Competitive Advantage with Global Cases*. New York : Mc Graw-Hill.
- Dewi Astuti dan Febi Salisah. (2016). *Analisis kualitas layanan E-Commerce menggunakan metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru)*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol.2. No.1. Februari 2016. e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181.
- Dr. Irham Falahudin, dkk. (2018). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Palembang : Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Fandi Tjiptono. (2018). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Frankel J. Walden, N. (2018). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York : McGraw-Hill Inc.
- Mirza Mahdi M. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan E-Commerce Traveloka dengan Pendekatan Metode Kano*. E-Jurnal. Universitas Islam Indonesia.
- Philip Kotler & Gary Amstrong. (2018). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Rambat Lupiyoadi. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siti Fatonah, Kusrini dan Asro Nasiri. (2018). *Analisis kualitas layanan E-Commerce Shopee menggunakan metode Zone of Tolerance*. Jurnal Informasi Interaktif. Vol.3. No.3. September 2018. ISSN 2527-5240.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. (2018). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta : Pustaka Baru.

Yolanda Agustin. (2019). *Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang)*. Palembang : Universitas Bina Darma Palembang.

Zeithaml, V. et al. (2019). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 5th Edition*. New York : Mc Graw-Hill.