

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, Muhammad dan Dinalestari. 2019. Pengaruh Keamanan elektronik dan Kualitas pelayanan elektronik Terhadap E-Niat beli ulang Dengan Kepuasan elektronik Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Bisnis elektronik Lazada di Fisip Undip. *Diponegor journal of social and politic* Tahun 2019, Hal. 1-8.
- Adam, Muhammad. (2015). Manajemen pemasaran jasa. Bandung: Alfabeta.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Avania, I. K., & Widodo, A. (2022). Effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty through E-Customers Satisfaction on E-Commerce Shopee Application. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* Vol, 5(1), 5339-5346.
- Boris & Grundei (2019). *HR Governance A Theoretical Introduction*, Springer International Publishing.
- Dedy Ansari Harahap, Dita Amanah. “Perilaku Belanja Online di Indonesia: Studi Kasus”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Jakarta: Universitas Islam Sumatera Utara. Volume 9 Nomor 2 (2018): 195.
- Erni Tisnawati. Kurniawan Saefullah, Pengantar Manajemen. Jakarta: Kencana Perdana Media Goup.
- Fandy Tjiptono, 2016, Manajemen Pemasaran, Edisi 4, Andi, Yogyakarta.
- Fauzi, A., & Rini, E. S. (2022). The Effect of E-service quality and customer satisfaction on repurchase intention through online consumer review as intervening variables in the marketplace shopee. *Journal Research of Social, Science, Economics, and Management*, 1(6), 669-679.
- Hansopaheluwakan, S. (2021, July). Analysis of e-service quality and website quality effect on e-customer loyalty through e-customer satisfaction (case study: Tokopedia). In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 794, No. 1, p. 012086). IOP Publishing.

- Hertati, L., & Sumantri, R. (2016). Just In Time, Value Chain, Total Quality Management, Part Of Technical Strategic Management Accounting. *International Journal Of Scientific & Technology Research* 5(4) 181-191
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal manajemen*, 13(1), 55-62.
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., ... & Purwanto, A. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International journal of data and network science*, 6(2), 477-486.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15, Pearson Education, Global Edition, United Kingdom.
- Mediti, O. C. M. S. P. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1290-1300.
- Mujiyana (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian via internet pada tokoonline. *Journal Undip: Jurnal Teknik Industri*, 8(3), 143-152.
- Nasir, Moh, dan Harti. 2017. Pengaruh E-Service Quality Dan Diskon Terhadap Minat Beli Pada Situs Online Di Website Zalora.co.id Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*. 1(1), 15-18.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1105–1117.
- Octaviani, O. C., & Rizan, M. (2021). The Effect of E-Service Quality and Perceived Price Fairness on Customer Loyalty Which Customer Satisfaction as Intervening Study on Online Shopping Site in Indonesia. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 143-171.

- Pratama, Sandi Marga, dan Muchlis.(2020). Pengaruh Aplikasi TikTok Terhadap Ekspresi Komunikasi Mahasiswa Universitas Islam Negeri (Uin) Sunan Ampel Surabaya Tahun 2020. *INCARE: International Journal of Education Resources*. 1(2).
- Priansa, Donni Juni. 2016. *Perencanaan Dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, CV. ALFABETA
- Purnomo Edwin Setyo. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”
- Putri, S. F. A., & Marlana, N. (2021, July). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen. In *Forum Ekonomi* (Vol. 23, No. 3, pp. 463-474).
- Raidah, R. A., & Wibowo, S. F. (2019). Analisis pengaruh e-service quality dan perceived service value terhadap kepuasan pelanggan tokopedia. *JRMSIJurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 148-166
- Rintasari, D., & Farida, N. (2020). Pengaruh E-trust dan E-service quality terhadap E-loyalty melalui E-satisfaction (Studi pada Pengguna Situs E-commerce C2C Shopee di Kabupaten Sleman). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 539-547.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10).
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. (2016). *Manajemen*, Edisi kesepuluh. Jakarta : Erlangga.
- Romadhan, M. R., Indriastuty, I., & Prihandoyo, C. (2019). E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 150-163.
- Salsabila, K. Q. A., & Sari, D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 265-272.
- Saraswati, A., & Indriani, F. (2021). Effect e-service quality on customer satisfaction and impact on repurchasein lazada Indonesia’s on
- Sarina, M. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Sintya, L. I., Lapian, S. J., & Karuntu, M. M. (2018). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Go-jek online pada mahasiswa FEB Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran Teori& Implementasi*, Edisi1, Yogyakarta:Cv.Andi
- Sugiyono, 2018.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.CV Alfabeta, Bandung.
- Sundaram, V., Ramkumar, D., & Shankar, P. (2017). Impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty empirical study in India online business. *Kinerja*, 21(1), 48-69.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-service quality terhadap E-satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Agora*, 6(1).
- Tran, V. D., & Vu, Q. H. (2019). Inspecting the relationship among E-service quality, E-trust, E-customer satisfaction and behavioral intentions of online shopping customers. *Global Business & Finance Review (GBFR)*, 24(3), 29-42.
- Tunnufus, Z., & Wulandari, A. (2019). Pengaruh Harga Dan Jenis Media Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada E-Commerce Shopee Di Kabupaten Lebak. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 6(1).
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68- 72.
- Wungkana, F. A., & Santoso, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Kecantikan Sociolla. *Agora*, 9(2).
- Yanto, R. T. Y., & Anjarsari, A. D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee). *Pro Mark*, 11(1), 13-13.

SUMBER ONLINE:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/10/tren-pengguna-e-commerce-2017-2023> “Tren Pengguna E-Commerce Terus Tumbuh” (Diakses pada tanggal 17 April 2024, Pukul 13.30 WIB)

<https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia> “Digital 2022: Indonesia” ((Diakses pada tanggal 17 April 2024, Pukul 12.30 WIB)

<https://goodstats.id/article/5-website-e-commerce-terpopuler-di-indonesia-2022-JJvgW> “ 5 E-commerce Terpopuler di Indonesia 2022 ((Diakses pada tanggal 17 April 2024, Pukul 15.30 WIB)

<https://goodstats.id/article/penetrasi-internet-jadi-faktor-penting-pertumbuhan-ekonomi-digital-indonesia-UjqdQ>. “Penetrasi Internet Jadi Faktor Penting Pertumbuhan Ekonomi Digital Indonesia (Diakses pada tanggal 28 Februari 2023, Pukul 12.30 WIB)

<https://www.bibli.com/> “bli.bli.com ((Diakses pada tanggal 17 April 2024, Pukul 13.50 WIB)