

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, “LAPORAN SURVEI INTERNET APJII 2019 – 2020 (Q2) [online],” 2019.
- [2] S. N. Humaniora and A. T. Informasi, “1 , 2 , 3 ,” vol. 2019, no. Sehati, 2019.
- [3] Hari Widowati, “Sepuluh Negara Dengan Pertumbuhan E-commerce Tercepat [online],” *databoks*, 2019.
- [4] N. N. A. Salmah, S. Suhada, and R. Damayanti, “Peran E-satisfaction dalam Memediasi Pengaruh E-service Quality Terhadap E-loyalty Pelanggan pada Toko Online Cilufio,” *Ekon. J. Econ. Bus.*, vol. 5, no. 1, p. 132, 2021, doi: 10.33087/ekonomis.v5i1.191.
- [5] Dwi Hadya Jayani, “Nilai Transaksi E-Commerce Mencapai Rp 266,3 Triliun pada 2020[online],” *databoks*, 2020. .
- [6] N. Hasanah, “Analisis Kualitas Layanan dalam Mendukung Kepuasan Pelanggan Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di kota Bekasi),” *J. Manaj. Bisnis*, vol. 33, no. 2, pp. 59–64, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb/article/view/124>.
- [7] R. I. Nurlita, A. Kusyanti, and R. I. Rokhmawati, “Analisis Kualitas Layanan Website id . oriflame . com Terhadap Kepuasan,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 2, pp. 821–830, 2018.
- [8] A. R. Sabila and L. Kusumaningrum, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE SHOPEE DALAM (STUDI KASUS : PELANGGAN SHOPEE DI KOTA TANGERANG 2020) Abstrak Pendahuluan Metode Penelitian,” vol. 16, no. 2, pp. 72–80, 2020.
- [9] T. A. Cendahani, A. Hamzah, and U. Lestari, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (STUDI KASUS: WEBSITE SALE STOCK INDONESIA),” *J. Scr.*, vol. Vol. 7 No., 2019.
- [10] D. Astuti and F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>.
- [11] H. Permana, T. Djatmiko, and U. Telkom, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Fak. Ekon. dan Bisnis*, vol. XX, no. 1, pp. 201–215, 20

- [12] P. Daryanti and M. S. Shihab, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee),” *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [13] F. H. Anam and M. B. . Marheni Eka Saputri, S.T., “PENGARUH E-SERVICE QUALITY PADA KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TELKOM,” *e-Proceeding Manag.*, vol. Vol.7, No., 2020.
- [14] A. Irawan and T. I. Wijaksana, “PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ELEVENIA,” *e-Proceeding Manag.*, vol. Vol.7, No., 2020.
- [15] v. M. buyanov, “濟無No Title No Title No Title,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., vol. 8, no. 2, pp. 257–274, 1967.
- [16] C. Zehir and E. Narcikara, “E-Service Quality and E-Recovery Service Quality: Effects on Value Perceptions and Loyalty Intentions,” *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 229, pp. 427–443, 2016, doi: 10.1016/j.sbspro.2016.07.153.
- [17] Detika yossy pramesti, Sri Widyastuti, and Dian Riskarini, “Pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan promosi e-commerce terhadap kepuasan konsumen shopee,” vol. 1, no. 1, pp. 27–39, 2021.
- [18] R. F. B. Atmaja, R. Rivaldo, and ..., “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Repurchase Intention pada E-Commerce bidang Kuliner,” ... (*Bisnis Digit. Ekon.* ..., vol. 01, pp. 49–60, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/digipreneur/article/view/1158>.
- [19] Gupron, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING DI APLIKASI BUKALAPAN.COM (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi),” *J. Manaj. Pendidik. dan Ilmu Sos.*, vol. Volume 1, no. Issue 1, 2020.
- [20] L. Fauziah and Syahputra, “Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek Di Kota Bandung,” *Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsum. Apl. Go-Jek Di Kota Bandung*, vol. 5, no. 1, pp. 1080–1085, 2018, [Online]. Available: lismafz@student.telkomuniversity.ac.id.
- [21] E. Gunawan, G. O. Sebastian, and A. Harianto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya,” *J. Indones. Tour. Hosp. Recreat.*, vol. 2, no. 2, pp. 145–153, 2019, doi: 10.17509/jithor.v2i2.20981.

- [22] O. S. Hendratmoko, "DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Rumah Makan " Rata-Rata " Yogyakarta)," vol. 12, 2018.
- [23] K. M. N. N. Arif Arjuna Siboro, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN: STUDI KASUS PADA KONSUMEN JASA PT. TELKOM," *J. Ilm. Methonomi*, vol. Volume 4 N, 2018.
- [24] Istna Fibriyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word of Mouth"(Studi Kasus Program Lanjutan Di Sbu Lp3I Group)" Periode 2013-2014," *J. Lentera Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 31–49, 2016, [Online]. Available: <https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrlab/article/view/66>.
- [25] Z. N. Hidayati and R. Setyorini, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Kantor Pos.Apk (Studi Pada Pengguna Kantor Pos.Apk)," *J. Portofolio*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2018.
- [26] M. DEWI NURMASARI PANE, SE., M. S. MIFTAH EL FIKRI, S.E., and M. S. HUSNI MUHARRAM RITONGA, BA., "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SIDEMPUAN MEDA," *J. Manaj. Tools*, vol. Vol. 9 No., 2018.
- [27] F. Ekonomi and J. Manajemen, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 3, pp. 1658–1667, 2018, doi: 10.35794/emba.v6i3.20411.
- [28] A. W. R.M Septian Muchsin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada (Studi Pada Mahasiswa USNI Fakultas Ekonomi)," *J. Manaj. Univ. Satya Negara Indones.*, vol. Vol 2 No, 2018.
- [29] H. Rocky Armando and Vinsensius Matondang, "ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHDAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA GORIDE GOJEK DI KABUPATEN DELI SERDANG," *Surakarta Manag. J.*, vol. Vol. 2 No.
- [30] E. Nabila, M. M. , Dr. Maya Ariyanti, S.E., and M. . , Drs. Sumrahadi, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ONLINE (E-SERVQUAL) MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERORMANCE ANALYSIS PADA BHINNEKA.COM," *e-Proceeding Manag.*, vol. 1 Maret 20.
- [31] Z. Husnita and M. Ariyanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa / I Bandung Raya) the Effect of the Quality of Mobile Banking Services on the Satisfaction Customer of Indonesian State Bank (Case Study

- of,” vol. 6, no. 2, pp. 2557–2562, 2019.
- [32] B. Dones Wahyudi, Jhon Rinaldo, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. BFI FINANCE CAB. PADANG,” *J. Manaj.*, vol. VOL. 1, N.
- [33] D. Marlius and F. Ananda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di Akbp Padang,” *J. Pundi*, vol. 3, no. 3, p. 191, 2020, doi: 10.31575/jp.v3i3.190.
- [34] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [35] N. S. Ekowati, A. Kusyanti, and R. I. Rokhmawati, “Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs- Qual,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 65, no. 2, pp. 529–546, 2018.
- [36] I. A. Putra, S. E. Fitria, A. Ghina, and S. Si, “Pengembangan Kualitas Layanan Berbasis Elektronik Menggunakan Dimensi E-Service Quality (Studi Pada Bisnis Clothing P-Clothes 2017) the Development of Electronic-Based Using E-Service Quality Dimensions (Studies in Clothing Business P-Clothes 2017),” vol. 4, no. 1, pp. 195–202, 2017.
- [37] N. S. Febriani, W. W. A. Dewi, and F. Avicenna, “Perilaku Konsumen terhadap Kualitas e-Service pada e-Commerce,” *Ultim. J. Ilmu Komun.*, vol. 12, no. 2, pp. 240–261, 2020, doi: 10.31937/ultimacomm.v12i2.1533.
- [38] A. Andhini and Khuzaini, “Pengaruh transaksi online shopping, dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce,” *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 6, no. 7, pp. 1–23, 2017, [Online]. Available: <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1753/1763>.
- [39] D. Rorin, M. Insana, and R. S. Johan, “PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI PENGGUNAAN E-COMMERCE Universitas Indraprasta PGRI Jakarta Email : dwirorin@gmail.com dan informasi . Hampir semua rakyat Indonesia bisa dengan mudah menyerap informasi yang Survei lain yang dilakukan oleh Asosiasi Pe,” vol. 12, no. 2, pp. 125–137, 2020.
- [40] P. G. E. Deo, R. Sanjaya, and Linda, “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA,” *J. Account. Bus. Stud.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–19, 2017.
- [41] A. A. Akbar and M. , Tjahjono Djatmiko, Ir., “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA LAZADA.CO.ID,” *e-Proceeding Manag.*, vol. Vol.3, No.
- [42] N. A. Septiana and F. Nosita, “E-SERVQUAL, PROMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN MARKETPLACE,” *J. Appied Bus. Adm.*,

2020.

- [43] E. D. Surya and M. G. Saragih, "ANALYSIS OF E-SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION WITH PERCEIVED VALUE AS INTERVENING VARIABLE," *Int. J. Innov. Res. Multidiscip. F.*, vol. Issue-2, no. Volume-6.
- [44] H. H. S. Pd, "Analisis Kepuasan Pelanggan E-Commerce Venus DI DKI Jakarta Ditinjau Dari E-Service Quality," vol. 4, no. 1, pp. 1–10, 2021.
- [45] M. I. Rosyid, M. Ariyanty, and K. Kusumahadi, "Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung," *E-Proceeding Manag.*, vol. 6, no. 3, pp. 5557–5566, 2019.
- [46] E. Ervina and V. Octaviany, "E-Service Quality Web Reservation Pada Hotel Bintang Iv Di Kota Bandung," *Natl. Conf. Creat. Ind.*, no. September, pp. 5–6, 2018, doi: 10.30813/ncci.v0i0.1251.
- [47] E. H. Brilliant and M. H. S. Kurniawan, "Perbandingan Regresi Linier Berganda dan Regresi Buckley- James Pada Analisis Survival Data Tersensor Kanan," *Proc. Ist STEEM 2019*, vol. 1, no. 1, pp. 1–19, 2019.
- [48] B. A. Wisudaningsi, I. Arofah, and K. A. Belang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda," *Statmat J. Stat. Dan Mat.*, vol. 1, no. 1, pp. 103–116, 2019, doi: 10.32493/sm.v1i1.2377.
- [49] D. S. Ari Muhardono, "TEKNIK ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA DAN IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA LAYANAN AKADEMIK," *Bul. Bisnis Manaj.*, vol. Volume 05, 2019.
- [50] C. F. Safira, A. Kusyanti, and H. Aryadita, "Analisis kualitas layanan website bukalapak terhadap kepuasan pengguna menggunakan E-S-Qual," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 12, pp. 1813–1821, 2017.
- [51] Hermansyah, O. Veza, and N. Hernuning, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Gic," *J. Ind. Kreat.*, vol. 4, no. 01, pp. 37–44, 2020, doi: 10.36352/jik.v4i01.56.
- [52] F. Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtik/article/download/2100/1544>.
- [53] H. Sabrina, "Pengaruh Harga Dan Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lifeboy," *J. PLANS Penelit. Ilmu Manaj. dan Bisnis*, vol. 12, no. 2, pp. 114–120, 2018, doi: 10.24114/plans.v12i2.9573.