

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA," *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [2] G. Whimphie Billyarta, E. Sudarusman, and S. Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *Optimal*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [3] N. M. A. Ferdina Kusumah, "ANALISIS SISTEM PENDETEKSI WAJAH PADA GAMBAR DENGAN METODE K-NEAREST NEIGHBOR. Pascal books," p. 98 hlm, 2021.
- [4] F. K. Geffenberger, "Pengertian Analisis," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 5–13, 1967.
- [5] Indyah Hartami Santi, *ANALISA PERANCANGAN SISTEM*. Penerbit NEM, 2020.
- [6] Nilda Tri Putri Ph.D, *Manajemen Kualitas Terpadu: Konsep, Alat dan Teknik, Aplikasi*. Indomedia Pustaka, 2022.
- [7] Yayat Rahmat Hidayat, "Pengendalian Kualitas," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., vol. 4, no. March, pp. 763–773, 1967.
- [8] R. R. Agus Marhendra, "Challenges of Social Sciences, Education, and Technology For Achieving Sustainable Development Goals (SDGS), Jilid II," p. 390 hlm, 2022.
- [9] M. S. Dr. Muhammad Tajuddin, P. . Prof. Umar Nimran, MA, M. S. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, and M. C. Dr. Kertahadi, "KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PERGURUAN TINGGI DAN GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE (Sebuah Kajian Empiris di Perguruan Tinggi Swasta)," p. 206 hlm, 2016.
- [10] M. F. Asnawi, "Pengaruh Sistem, Kualitas Infromasi, Kualitas Layanan , Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt . Semester Citra Media," *J. Lentera Ict*, vol. 2, no. 1, pp. 37–50, 2014.
- [11] M. E. Dr. Andala Rama Putra Barusman, *Model Kepuasan Mahasiswa*. Penerbit Adab, 2021.
- [12] N. Herawati, A. Hidayat, and S. Suwarsito, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Mitra Manaj.*, vol. 2, no. 5, pp. 522–535, 2018, doi: 10.52160/ejmm.v2i5.157.
- [13] A. Marlina and W. A. Bimo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *Inovator*, vol. 7, no. 1, p. 14, 2018, doi: 10.32832/inovator.v7i1.1458.
- [14] L. Sa'adah, "Kualitas Layanan, Harga, Citra, Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Konsumen," p. 69 hlm, 2020.
- [15] R. R. Agus Marhendra, *Challenges of Social Sciences, Education, and Technology For Achieving Sustainable Development Goals (SDGS), Jilid II*.

Media Sains Indonesia, 2022.

- [16] 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>.
- [17] B. Huda and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk,” *Systematics*, vol. 1, no. 2, pp. 81–88, 2019.
- [18] S. I. R. Sarmidi, “Jurnal manajemen dan teknik informatika,” *Ranc. Bangun Sist. Inf. Pengolah. Bank Sampah Puspasari Kec. Purbaratu Kota Tasikmalaya*, vol. 02, no. 01, pp. 181–190, 2018.
- [19] S. N. A. Mohammad Aldrin Akbar, “E-COMMERCE: Dasar Teori Dalam Bisnis Digital,” p. 134, 2020.
- [20] S. S. Astri Rumondang, Acai Sudirman, “Pemasaran Digital dan Perilaku Konsumen,” p. 174 hlm, 2020.
- [21] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual,” *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [22] S. A. Putri and C. Hadi, “Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental Pengaruh E-service Quality dan E-trust terhadap E-satisfaction pada Pengguna Grab-Food Dari Generasi Z,” vol. 2, no. 1, pp. 742–749, 2022.
- [23] F. Rahmat, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Kasus Pada Pengguna Shopee Di Kecamatan Tambun Selatan),” pp. 14–42, 2020.
- [24] 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.
- [25] I. Imron, “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019, doi: 10.31294/ijse.v5i1.5861.
- [26] 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, 2021.
- [27] S. F. Wibowo, R. A. Raidah, and Rahmi, “Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Service Value terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia,” *JRMSI-Jurnal Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 148–166, 2019.
- [28] M. NASIR, “Pengaruh E-Service Quality Dan Diskon Terhadap Minat Beli Pada Situs Online Di Website Zalora.Co.Id Di Surabaya,” *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 1, no. 1, pp. 15–18, 2016.
- [29] G. Novinda and Sutopo, “Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas website terhadap kepuasan, kepercayaan, dan niat pembelian kembali,” *J.*

- Manage.*, vol. 6, no. 4, pp. 1–10, 2017.
- [30] K. Christianto, “Hubungan Dimensi Service Quality Dengan Kualitas Layanan E-Commerce Dari Sudut Pandang Konsumen Online,” *Teknol. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 15–21, 2016.
- [31] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking,” *J. Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, 2017.
- [32] Amirullah, “Populasi Dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik),” *Bayumedia Publ. Malang*, vol. 16, no. 4, pp. 293–303, 2015.
- [33] D. D. Ismail Nurdin, *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Media Sahabat Cendikia, 2019.
- [34] R. U. A. Fauzi, “Pengaruh harga dan free wi-fi terhadap keputusan pembelian produk pada angkringan di Kecamatan Karas Kabupaten Magetan,” *J. Apl. Bisnis*, vol. 17, no. 2, pp. 62–74, 2017, doi: 10.20885/jabis.vol17.iss2.art4.
- [35] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [36] S. Ono, “Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation,” *J. Keterampilan Fis.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–61, 2020, doi: 10.37341/jkf.v5i1.167.
- [37] Y. Yulia, “Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Strategi Asosiatif,” *Repos. STEI*, no. 2007, pp. 45–61, 2019.
- [38] P. Rahmalia and S. Chan, “Pengaruh Service Quality dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Pada Pelanggan Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh,” *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 10, no. 1, pp. 66–76, 2019.
- [39] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [40] “Tentang Shopee,” 2023. <https://careers.shopee.co.id/about> (accessed Jan. 23, 2023).
- [41] V. W. Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*. yogyakarta: pustaka baru press, 2014.
- [42] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- [43] P. Pendidikan, P. Akuntansi, and U. K. Maranatha, “Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai,” *J. Adm. Bisnis (JAB)*/Vol. 17 No. 1 Desember 2014, vol. 17, no. 1, pp. 1–11, 2014.
- [44] P. E. Setyo, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ‘Best Autoworks,’” *PERFORMA J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, pp. 755–764, 2017.
- [45] A. Luthfy, A. Ijie, and S. B. Santoso, “Analisis Pengaruh Citra merek dan kuantitatif Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Undip Pengguna Smartphone Sony),” *Diponegoro J. Manag.*, vol. 0, no. 0, pp. 120–129, 2019.

- [46] K. Meidiawati and T. Mildawati, “Pengaruh size, growth, profitabilitas, struktur modal, kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan,” *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–16, 2016.
- [47] C. M. Mintardjo, S. Mandey, and A. G. Binalay, “Pengaruh Sikap, Norma Subjektif Dan Motivasi Terhadap Minat Beli Secara Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Di Manado,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 395–406, 2016.