

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningsih. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.
- Andera Lidwina. “10 Negara dengan presentase Pengguna E-commerce didunia.” *Data Kata Media Work*. Last modified 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>.
- Andi Dwi Riyanto. “Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2021.” *Indonesian Digital Report*.
- Ardianti, Asri Nugrahani, dan Widiartanto Widiartanto. “Pengaruh online customer review dan online customer rating terhadap keputusan pembelian melalui marketplace Shopee.(Studi pada mahasiswa aktif FISIP Undip).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 8, no. 2 (2019): 55–66.
- Billyarta, Glaudensius Whimphie, dan Eka Sudarusman. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy.” *Jurnal Optimal* 18, no. 1 (2021): 41–62.
- . “Pengaruh Kualitas Layanan Eletronik (E-servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Sleman DIY.” *Jurnal Optimal* 18, no. 1 (Februari 28, 2021): 41–62. Diakses Desember 16, 2022. <https://jurnal.stieieu.ac.id/index.php/opt/article/view/193>.

Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Dyah Nirmala Arum Janie. *Statistic Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan Spss*. Semarang: Semarang University Press, 2012.

Ermida, Nadya Eka, Saladin Ghalib, dan Nurul Wahyuni. “Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix ID di Kota Banjarmasin.” *Smart Business Journal* 1, no. 1 (2022): 41.

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Adminitrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media, 2017.

Fauziah. “Strategi Komunikasi Bisnis Online Shop ‘Shopee’ Dalam Meningkatkan Penjualan.” *JURNAL ABIWARA* 1, no. 2 (2020).

Fika Ayu Widyanita. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee.” Universitas Islam Indonesia, 2018.

Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Grub, 2020.

Harmayani, Durahman Marpaung, Amir Hamzah, Neni Mulyani, dan Jeperson Hutahaean. *E-Commerce Suatu Pengantar Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis, 2020.

Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

Ismawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Online terhadap Kepuasan Konsumen pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UNISMUH Makassar.” Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019.

Johar Arifin. *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Gramedia, 2017.

Jonathan Sarwono. *Prosedur-Prosedur Analisis Populer Aplikasi Riset Skripsi dan Tesis dengan Eviews*. 1 ed. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2016.

Ma’ruf Abdullah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.

Marwanah, Siti, dan Muchsin Saggaf Shihab. “Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 4, no. 7 (2022): 2804–2822. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>.

Meitiana Indrasari. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

Nila Allen Marga Retta Dan Novita Sari Kesumawati. *Pengantar Statistika Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo, 2017.

philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. 14 ed. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012.

Pranitasari, Diah, dan Ahmad Nurafif Sidqi. “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius.”

Jurnal Akuntansi dan Manajemen 18, no. 02 (Oktober 6, 2021): 12–31.

Diakses Desember 17, 2022.

<https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/438>.

Sandu Siyoto. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2016.

Setiawan, Cruisietta Kaylana, dan Sri Yanthy Yosepha. “Pengaruh Green Marketing dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @Thebodyshopindo).” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 10, no. 1 (2020): 1–9.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sunyoto Danang. *Praktik Riset Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center Of Academic Publishing Service, 2019.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Cetakan 4. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.

———. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi, 2012.

Tjiptono, Fandy dan Gregious Chandra. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi, 2016.

Top Brand. “Top Brand Index Kategori Situs Jual Beli Online.” *Top Brand Award*. Last modified 2022. Diakses April 28, 2023. <https://www.topbrand->

award.com/top-brand-index/?tbi_year=2023&tbi_index=top-brand-for-teens&category=retail&type=subcategory&tbi_find=ONLINE SHOPPING.

Umma, Eri Shofa Rohmatul, Moh. Nurul Qomar, dan Jaenal Arifin. “Keputusan Santri Dalam Membeli Di Online Shop: Antara Lifestyle, Trust Dan Price.” *BISEI: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam* 5, no. 02 (2020): 15–30.

Yosepha Pusparisa. “Alasan Berlanja Daring Berdasarkan Usia.” *Data Kata Media Work*. Last modified 2020. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/04/mayoritas-anak-muda-berbelanja-di-e-commerce-untuk-hemat-waktu>.