

DAFTAR PUSTAKA

- Aktiva Oktariyanda, Gali Artha Cendana dan Trenda. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang.” *Publika* 10, no. 4 (2022): 1089–1100.
- Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta, 2019.
- Alawi, Arzan, and Budi Rahardjo. “Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Platform Shopee Di Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Konsumen Shopee Di Magelang , Jawa Tengah).” *Jurnal Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan* 2, no. 6 (2022): 83–98.
- Ana, Novi Three. “Pengaruh Ulasan Pelanggan Online , Peringkat Dan Layanan Pelanggan Online Sebagai Pilihan Berbelanja Di Marketplace Tokopedia.” *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 1, no. 2 (2022): 252–64.
- Anisa Fadilah Zustaka, Achmad Fageh. “Analisis Dompert Digital ‘Link Aja Syariah’ Dari Perspektif Masalah Mursalah.” *Islamic Economics Journal* 8, no. 1 (2022): 31.
- Anwar, Rahmad Solling Hamid dan Suhardi M. *Struktural Equation Modeling*. Edited by Annis Diniati Raksanagara Abiratno, Sofa Nurdiananti. 1st, Juni 20 ed. Jakarta Pusat: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019.
- Aufar, Muhammad Zharfandi, and Ugy Soebiantoro. “Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak Di Surabaya.” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 12 (2022): 5361–67. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1906>.
- Bagus, Ngakan, Prasasta Sudiarmika, Ida Ayu, Oka Martini, and Pendidikan Nasional. “Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Pelaku UMKM Kota Denpasar Menggunakan Qris.” *Jurnal Magister Manajemen* 11, no. 3 (2022): 239–54. <https://doi.org/10.29303/jmm.v11i3.735>.
- Cantika, Tara, and Eri Wirdianto. “Analysis of the Effect of E-Service Quality on E-Commerce Customer Satisfaction and Loyalty.” *Journal of Mechanical Electrical and Industrial Engineering* 4, no. 3 (2022): 209–22.
- Chen, Shih Chih, Din Jong, Chia Shiang Hsu, and Chung Hsuan Lin. “Understanding Extended Theory of Planned Behavior to Access Backpackers’ Intention in Self-Service Travel Websites.” *Journal of Hospitality and Tourism Research* 47, no. 1 (2021): 106–32. <https://doi.org/10.1177/1096348021994166>.
- Dary Nugraha Gotama Putra, Susilo Toto Raharjo. “Analisis Pengaruh

- Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening.” *Diponegoro Journal of Management* 10, no. 1 (2021): 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- Dermawan, Ari, Endra Saputra, and Jhonson Efendi Hutagalung. “Peran Masyarakat Dalam Menaati Hukum Dan Mendukung Perkembangan Teknologi Komputer Dalam Bisnis Digital.” *Journal, Community Development* 2, no. 3 (2021): 569–73.
- Dini Setiadewi, M. Elfan Kaukab. “Faktor Determinan Perilaku Bertransaksi Pada E-Commerce.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan* 2, no. 5 (2022): 1–19.
- Ella Anastasya Sinambela, Eli Retnowati, Ernowati, Utami Puji Lestari, Misbachul Munir. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon* 5, no. 1 (2022): 17–25.
- Fadli, Muhammad Dariel, and R. Nurafni Rubiyanti. “Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Shopee.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 8, no. 5 (2021): 2013–15.
- Fatimah, Siti, I Putu Artaya, and I G A Sri Deviyanti. “Pengaruh Kualitas Desain Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Membeli Melalui Situs Web Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Agen Perjalanan An-Nahl Surabaya.” *Spirit Pro Patria* 7, no. 2 (2021): 93–102.
- Fauzi, Rini Dianti. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sicepat Ekspres Jagakarsa Di Jakarta Selatan.” *Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya* 1, no. 2 (2022): 132–35.
- Ferrinadewi, Erna, and Muis Murtadho. “Konsumen Dengan Pengalaman Belanja Sebagai Mediator Pada Platform Shopee.” *E-Jurnal Kewirausahaan* 5, no. 1 (2022): 34–39.
- Firmansyah, Deri. “Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review.” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik* 1, no. 2 (2022): 85–114.
- Ghozali, Imam. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*. Edited by Abadi Telokusumo. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2017.
- Hadisaputro, Indah Sundari dan Elvin Leander. “Implementasi Servqual Dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat

- Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Shopee Indonesia.” *Jurnal Sosial Dan Teknologi* 2, no. 4 (2022): 330–41.
- Haryono, Siswoyo. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS Lister PLS*. Edited by Hamid Mintardja. Cetakan Pe. Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama, 2016.
- Isnaini, Fitria, Hendra Hermain, and Nuri Aslami. “Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan CV Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif Ekonomi Islam.” *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial , Ekonomi, Budaya Dan Pendidikan* 2, no. 1 (2022): 129–42.
- Jannah, Nurdin dan Miftahul. “Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Website Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Impresi Indonesia* 1, no. 5 (2022). <https://doi.org/10.36418/jii.v1i5.65>.
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung” 11, no. 2 (2019).
- Kasni. “Upaya Pengurangan Sampah Plastik Melalui Pengelolaan Dan Budaya Peduli Lingkungan Sekolah Di SMP Negeri 2 Muntok.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 5 (2023): 314–24.
- Landari, Yusi, and Ina Karuehni. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Wash Up Laundry Palangka Raya.” *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi* 2, no. 1 (2021): 52–63.
- Latan, Hengky. *Model Persamaan Struktural Teori Dan Implementasi AMOS 21.0*. Pertama. Bandung: ALFABETA, 2013.
- Lee, Veronika, Seungwook Park, and Donhee Lee. “The Effect of E-Commerce Service Quality Factors on Customer Satisfaction , Purchase Intention , and Actual Purchase in Uzbekistan.” *Global Business Dan Finance Review* 27, no. 3 (2022): 56–74.
- Lubaba, Hany, Universitas Brawijaya, and Universitas Islam. “Jurnal Bisnis Dan Manajemen Analisis Peran Environmental Attitude Pada Hubungan Antara Consumer Innovativeness Terhadap Purchase Intention.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 9, no. 1 (2022): 35–43.
- Made, Ni, and Hasti Antari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Pembelian Ulang.” *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 2, no. 4 (2022): 1011–18.
- Munawaroh. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Edisi 2. Jombang: Intimedia, 2013.
- Mutasab Arung Prajoko, Irhas Effendi, Dyah Sugandini. “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kualitas Informasi, Terhadap Kepuasan

- Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Marketplace Tokopedia Di Daerah Istimewa Yogyakarta.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi* 9, no. 1 (2022): 287–306.
- Ni kadek, Sari, and Rastini Ni Made. “Pengaruh E-Wom, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Niat Beli Kembali: Studi Pada Pelanggan Situs Shopee.” *E-Jurnal Manajemen* 11, no. 4 (2022): 58–66.
<http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?atta chType=PDF&id=9987>.
- Nirmala, Eureka Ratna, Bambang Kusbandrijo, and Kendry Widiyanto. “Analisis Kebijakan Rasionalisasi Apbd Terutama Pembangunan Infrastruktur Kota Surabaya Untuk Menanggulangi Covid-19.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 2 (2022): 115–21.
- Nugroho, Aji, and Rizal Hari Magnadi. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce.” *JOURNAL OF MANAGEMENT* 7, no. 4 (2018): 1–11.
- Nuraeni, Verawaty, Saeni A We, Tenri Fatimah, and Singkeruang Al. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Journal of Management* 5, no. 2 (2022): 238–53.
<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.3456>.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 3rd ed. Lumajang: Widya Gama, 2021.
- Prasetyo, Eko Agus, Djumali, and Sri Hartono. “Analisis Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi. Manajemen Fakultas Ekonomi Uniba Surakarta).” *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah* 18, no. 1 (2020): 27–36.
- Purnomo, Singgih. “Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Penjualan Online Repurchase in Lazada Indonesia Di Kota Semarang.” *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)* 3, no. 3 (2022): 616–20. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i3.1204>.
- Putra, Deni Maisa., and Chairunnisa Mufli. Fadhila Washi Hunna. “Analisis Pelaksanaan SIMRS Pada Unit Kerja Rekam Medis Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Analysis Of Implemetation Of SIMRS In Medical Recording Unit With Technology Acceptance Model (TAM) Method Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan STIKE.” *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan* 5, no. 1 (2022): 47–58.
- Ranni Marlina Wijayanti, Basrah Saidani, Nadya Fadillah Fidhyallah. “Pengaruh Harga Dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman X

- Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Di Jakarta.” *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Keuangan* 2, no. 1 (2021): 150–59.
- Raza Wardani, Faunillah. O, Shofiyah. A. A, Usep Suhud. “Analisis Pengaruh Trust, Price, Brand Image, Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Purchase Intention Pelanggan Kedai Minuman Boba.” *Communications* 3, no. 1 (2022): 1–17. <https://doi.org/10.21009/communications.4.1.1>.
- Romadhina, Eka Kusuma Dewi dan Anggun Putri. “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Pluit Selatan.” *JURNAL AKUNTANSI BARELANG* 7, no. 1 (2022): 38–49.
- Santi, Mei, Arif Nuraini, and Abdul Aziz. “Kualitas Pelayanan Konsumen Kacamata Ekonomi Islam.” *AT-TUJJAR* 10, no. 01 (2022): 181–83.
- Selly Evianta, Lusiah dan Ripka. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Hill Hotel Dan Resort Sibolangit.” *Jurnal Cafeteria* 3, no. 2 (2022): 87–100.
- Sepianti, Devi. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Individu Dalam Penggunaan e-Commerce Secara Berkelanjutan.” *Pusdansi.Org* 2, no. 2 (2022): 1–11.
- Silvana, T, and P Kindangen. “Pengaruh Kepemilikan Kas, PANDEMI Covid-19 Dan Struktur Aset TERHADAP Profitabilitas Pada PERUSAHAAN Telekomunikasi Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2021.” *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2021): 1567–76.
- Situmorang, Jagomos C Jansela, Fauzi Akbar, Maulana Hutabarat, Wong Pong Lan, and Ngajudin Nugroho. “Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride.” *Journal of Economics and Accounting* 2, no. 2 (2021): 51–54.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke. Bandung: CV. ALFABETA, 2009.
- Supriyadi, Edi. *SPSS+AMOS Statistical Data Analysis*. Jakarta: In Media, 2014.
- Suratno, Suratno, Rosmiati Rosmiati, and Eko Siswono. “Pengaruh Online Shop, Lingkungan Teman Sebaya Dan Literasi Keuangan Terhadap Pembelian Implusif.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 2, no. 1 (2021): 61–75.
- Syahputra, Handoko, Salim Thomas, and Sumarsan Goh. “Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di PT. Furnilux Indonesia.” *Jurnal Bisnis Kolega* 8, no. 1 (2022).
- Taluke, Dryon, Ricky S M Lakat, Amanda Sembel, Ekosistem Mangrove, and Menjelaskan Bahwa. “Analisis Preferensi Masyarakat Dalam

- Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat.” *Jurnal Spasial* 6, no. 2 (2019): 531–40.
- Teguh Hermawan, Nurdin Hidayat dan Nadya Fadillah Fidhyallah. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Niat Membeli Kembali Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Oli Motor X.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan* 2, no. 1 (2020).
- Tyas, Ruli Wahyuning, and Nurul Azizah. “Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital Melalui Continuance Use Intention Dengan Expectation Confirmation Model.” *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis* 14, no. 2 (2022): 126–40.
- Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibrah dan Nani Asrika Nasution. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4 (2022): 5728–43.
- Whimphie Billyarta, Glaudensius, and Eka Sudarusman. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy.” *Optimal* 18, no. 1 (2021): 41–62.
- Yam, Jim Hoy, and Ruhiyat Taufik. “Hipotesis Penelitian Kuantitatif.” *Jurnal Ilmu Administrasi* 3, no. 2 (2021): 96–102.

