

DAFTAR PUSTAKA

- Anjar, S., Eka, K., & Titi, H., (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto). *Jurnal Pustaka Aktiv*, Vol. 2. No. 1 (2022) 12-20.
- Diah, p., & Ahmad, N. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Servive Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (JAM)*, Volume 18 Number 02 (Oktober 2021).
- Elviana, Y., Ayun, M., & Awin, M. (2022). Pengaruh E-Payment Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna ShopeeFood di Kota Surabaya. Vol. 1 No. 01 (2022): Seminar Nasional 2022 "Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi".
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 181.
- Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm, 9.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Jurnal Entrepreneur*. 2021. "*Bisnis Melalui Online Marketplace, Ketahui Kelebihan dan Kekurangannya*". <https://www.jurnal.id/id/blog/kelebihan-dan-kekuranganbisnis-melalui-online-marketplace/>. Diakses tanggal 5 Juni 2021.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <http://dx.doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra. (2002). Service quality deliver through web site: a critical review of extant knowledge. *Journal of Academy of Marketing Science*, 30 (4), 362-375
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64-78.

- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, manajemen pemasaran, terj. Bob Sabran, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2009), hlm. 139.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(02), 12-31.
- Purwati, S., Mayasari, S., & Oktyajati, N. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Layanan Shopeefood dengan Menggunakan Metode E-Service Quality. *JUMINTEN*, 3(3), 1-12.
- Raden, A. R, Setyo, F. W., & Rahmi. (2019). Analisis Pengaruh Perceived Service Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 10, No. 1, 2019*
- 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.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *“Service Quality & Satisfaction, Edisi 4”*. Yogyakarta: Andi
- Tulus Winarsunu, Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2006), Hal. 180