

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, M. M. F., & Dinalestari. (2019). Pengaruh E-Security dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumene-commerce Lazada di Fisip Undip.
- Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia Retrieved from www.apjii.com: www.apjii.com.
- Caldas, M. P. (2003). Management information systems: managing the digital firm. In *Revista de Administração Contemporânea* (Vol. 7, Issue 1).
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasie-commerce shopee. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62.
- Kristanto, Y. A. (2021). *Analisis Hubungan E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty Pada Sektore-commerce Di Indonesia*.
- Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon, (2012). *Management System:Managing the Digital Firm Twelfth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Permana, H., Djatmiko, T., & Telkom, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, XX(1), 201–215.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A. (2005) E-S-QUAL: A multiple-Item Scale for Assessing electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), pp.213-233.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Qurratu, K., & Sari, D. (2022). *YUME : Journal of Management Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood Abstrak*. 5(2), 265–272.
- Rinjani, D. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai)*. 129.
- Rakhmat Romadhan, M., Indriastuty, I., & C. Prihandoyo. (2019). E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melaluie-commerce Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 150–163.

- Rizky, A. (2021). *Pengaruh e-Service Quality, Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Penggunae-commerce Shopee*. 29.
- Semuel, H., & Sutanto, A. (2020). Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Experience Sebagai Variabel Moderasi Pada Penggunaan Aplikasi Go-jek Di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1).
- Sinurat, D. (2018). UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Tanzeh, A., & Arikunto, S. (2019). Pengaruh Harga terhadap Kualitas produk. *Pengaruh Harga Terhadap Kualitas Produk*, 22–34.
- Tobagus, A. (218 C.E.). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Agora*, 6(1), 8–9.
- Tri, R., Yanto, Y., & Dhia, A. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelangane-commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee)*. 11, 1–13.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68. <https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>.