

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanto, & Nugroho, 2016, 'Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : ABC.Com)', *Jurnal Logistik Bisnis*, 34-39.
- Aristya, AO & Atmaja, PCD 2016, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen dan Niat Berprilaku Loyal (Studi kasus Pada Perusahaan Aristya Silver,Gianyar Bali)', *Forum Manajemen*, 105-112.
- Arsyan, & Mahfudz 2022, 'Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan ShopeePAY Semarang)', *Diponegoro Journal Of Management*, 1-12.
- Chandra, S 2014, 'The Impact of Customer Experience toward Customer Satisfaction and Loyalty', *iBuss Management*, 1-11.
- Disastra, & Wulandari, 2016, 'Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna mataharimall.com di Bandung Tahun 2016)', *Banking & Management Review*, 740-750.
- Fauziah, DN & Wulandari, DAN 2018, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0', *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*.
- Hermanto, , Supangat & Mandita, 2017, 'Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual Studi Kasus : SIAKAD Politeknik XYZ', *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*.
- Irwansyah, & Mappadeceng, 2018, 'pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak', *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*.
- Islamiati, & DS, 2018, 'Pengaruh Kualitas Produk (Product Quality) Dan Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen (Consumer Satisfaction) (Studi Pada Konsumen E-Commerce B2C Zalora.Co.Id Di Kota Semarang)'

- Khotimah, , Sukirman & Sari, 2022, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-commerce Shopee Pada Masyarakat Milenial Kelurahan Madurejo Pengguna Shopee', *Magenta*.
- Kurniawati, , Kusyanti, & Mursityo, 2018, 'Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan MisterAladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Mardatilla, , Kusyanti, & Aryadita, 2017, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus Berrybenka)', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Meidita, , Suprpto & Rokhmawati, 2018, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus : Shopee)', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, pp. 5682-5690.
- Mulyapradana, , Anjarini, & Harnoto 2020, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal', *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*.
- Nugroho, & Magnadi, 2018, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce', *Diponegoro Journal Of Management*.
- Nugroho, & Sari, 2016, 'Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0', *e-Proceeding of Management*.
- Pratama, RA & Astuti, SRT 2018, 'Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Dikota Semarang)', *Diponegoro Journal Of Management*.
- Priskila, & Priskila, 2019, 'Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) dan Kualitas Pelayanan (Servqual) Online To Offline (O2O) Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Pembelian Ulang', *Jurnal Manajemen*, 109-126.
- Priskila, & Priskila, 2019, 'Pengaruh Kualitas Website (WEBQUAL 4.0) dan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Online to Offline (O2O) Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Pembelian Ulang', *Jurnal Manajemen*.

- Sethio, & Siagian, 2018, 'Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Perceived Value dan Kepuasan Pelanggan Tokopedia', *Agora*.
- Sokeh, , Wahyuhastuti, & Hadi, 2017, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-commerce', *Seminar Nasional KeIndonesiaan IV Tahun 2017 “Multikulturalisme Dalam Bingkai Ke-Indonesiaan Kontemporer”*, FPIPSKR Universitas PGRI Semarang, Semarang.
- Widyanita, 2018, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Pengguna Shopee'.
- Wilujeng, , Rembulan, , Andreas, & Tannady, 2019, 'Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA', *Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2019* , Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta.
- Yandi, & Septrizola, 2019, 'Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-Commerce Situs Blibli.Com dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Masyarakat KotaPadang', *Jurnal Kajian Manajemen dan Kewirausahaan*,.