

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu'a, A. R., & Wasuyanti, S. (2019). Pengukuran kualitas e-commerce Shopee terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0. *Paradigma-Jurnal Komputer dan Informatika*, 21(2), 143-148.
- Anita, Y. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru) (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*).
- Aziati, Y. (2020). *Analisis pengaruh user experience terhadap kepuasan pengguna mobile application e-commerce shopee menggunakan model delone & mclean* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Cooper & Schindler. 2011. *Business Research Methods 11th ed.* New York: McGraw-Hill Companies Inc
- Febriani, E. M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee terhadap Kepuasan Konsumen Shopee pada Mahasiswa Uin Suska Riau dengan Menggunakan Metode E-servqual (*Doctoral dissertation, UNIVERSITS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU*).
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Badan Penerbit BPF.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hidayatuloh, S., & Aziati, Y. (2020). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean. *TEKINFO*, 21(1), 73-83.
- Jauhari, M. T., Kusumawati, A., & Nuralam, I. P. (2019). *The impact of website quality on consumer satisfaction and purchase intention (study case of e-commerce Lazada Indonesia in Malang city)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 67(1), 54-61.
- Karina, M. (2019). *Pengaruh E-Servicescape Online Marketplace "Shopee" Pada Perceived Value Dan Kepuasan, Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pembelanja Situs Web Shopee* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Kotler, Philip, 2006, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh dkk*, Jakarta: PT. Prenhalindo

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2006, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan: Bob Sabran, M.M, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Mediti, O. C. M. S. P. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4).
- Oktarina, S. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA PALEMBANG* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG).
- Pramesti, D. Y., Widyastuti, S., & Riskarini, D. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN PROMOSI E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE. *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 1(1), 27-39.
- Putri, M. A. C. (2019). *Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan konsumen Shopee di Surabaya* (Doctoral dissertation, universitas widya mandala surabaya).
- Rohwiyati, R., & Praptiestrini, P. (2019). The Effect of Shopee e-Service Quality and Price Perception on Repurchase Intention: Customer Satisfaction as Mediation Variable. *Indonesian Journal of Contemporary Management Research*, 1(1), 47-54.
- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 69-74.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ke-27, Bandung: CV. Alfabeta
Sugiyono, 2016, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ke-27, Bandung: CV. Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2014. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Widyanita, F. A. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-commerce shopee terhadap kepuasan konsumen shopee Indonesia pada Mahasiswa FE UII pengguna shopee.

<https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-jasa.html>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/22/inilah-10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbesar>

<https://www.gurupendidikan.co.id/manajemen-pemasaran/>

