

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Irmawartini dan Nurhaedah. 2017. Metodologi Penelitian : *Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan : Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran : *Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung : Alfabeta.

Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analysis : Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi (Menggunakan SPSS)*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Manajemen. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Bandung : Alfabeta

Jurnal:

Akbar, Ario Arzaq dan Tjahjono Djatmiko. 2016. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Lazada.Co.Id*. Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.1 April, Page 142.

Fazria, Mar'atus Sholihah Yuli dan R. Nurafni Rubiyanti. 2019. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Dengan E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Pada Pelanggan Traveloka di Bandung)*. Prodi SI Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom. *e-Proceeding of Management* : Vol.6, No.2 Agustus. Page 4226.

Hidayah, Riski Taufik dan Eristy Minda Utami. 2017. *E-Service Quality And E-Recovery Service Quality On E-Satisfaction Lazada.com. Faculty of Business and Management, Widyatama University, Indonesia. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 8, No. 2.*

Junardi dan Melia Sari. 2019. *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pelanggan JD.ID di Pontianak*. Prodi Bahasa Inggris. Politeknik Tonggak Equator. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 2 No. 1, September.

- Nasution, Helvinasari, Amrin Fauzi dan Endang Sulistya Rini. 2019. *The Effect Of E-Service Quality On E-Loyalty Through E-Satisfaction On Students Of OVO Application Users At The Faculty Of Economics And Business, University Of North Sumatra, Indionesia. Postgraduate Student, Faculty of Economics and Business, Universitas Sumatera Utara, Indonesia. Volume 4 | Issue 1.*
- Permana, Hadi dan Tjahjono Djatmiko. 2018. *Analnsisi Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung.* Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. VOL. XX Edisi 2, Agustus.
- Pratiwi, Septi Agus dan Citra Kusuma Dewi. 2016. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Behavior Intentions Dengan E-Satisfaction Sebagai Mediator. (Studi Pada Kriya.co.id).* Administrasi Bisnis. Universitas Telkom. Jurnal Computech & Bisnis, Vol. 10. No. 2 Desember, 59-71.
- Prisanti, Mega Della, Imam Suyadi dan Zainul Arifin. 2017. *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satsfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang).* Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawiaya, Malang. Vol.2 No.1 Juli.
- Pudjarti, Sri, Nurchayati, dan Honorata Ratnawati Dwi Putranti. 2019. *Hubungan E-Service Quality Dan E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Pada Konsumen Go-Jek Dan Grab di Kota Semarang.* Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945, Semarang. Vol. 21, No. 3, Nopember : 237 – 246.
- Putri, Amelia Eka dan Verinita. 2019. *Analisis Pengaruh E-Service Quality, E-Recovery Service Quality Terhadap Loyalitas Melalui Perceived Value Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Shopee di Kota Padang).* Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen. Vol. 4, No. 4, November: 733-752.
- Wijiutami, Shinta Sekaring, dan Damayanti Octavia. 2017. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan E-Commerce C2C di Kota Jakarta dan Bandung.* Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. *e-Proceeding of Management* : Vol.4, No.3 Desember. Page 2212

Skripsi:

Fitriani, Karina. 2019. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Variety Seeking Dan Dampaknya Terhadap Perpindahan Merek Pada Teh Botol Sosro (Studi Kasus Mahasiswa Aktif Universitas Darma Persada)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada

Hidayah, Melisa Surya. 2019. *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bioskop Cinema XXI Summarecon Mall Bekasi)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada

Website:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/03/shopee-jadi-e-commerce-paling-top-dari-masa-ke-masa>

<https://en.wikipedia.org/wiki/Shopee>

<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>

<http://junaidichaniago.wordpress.com>

<https://mediaindonesia.com/read/detail/260523-e-commerce-berkontribusi-pada-pertumbuhan-ekonomi-indonesia>

<https://tekno.kompas.com/read/2020/02/20/14090017/penetrasi-internet-di-indonesia-capai-64-persen>

<https://thidiweb.com/sejarah-shopee/>

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200205204206-206-472064/tren-dan-peluang-industri-e-commerce-di-indonesia-2020>

<https://www.idntimes.com/business/economy/indianamalia/laporan-ylki-bukalapak-dan-jdid-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen/full>

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-autokorelasi-dengan-durbin-watson.html>

<http://www.unpas.ac.id/pemakaian-dan-perkembangan-e-commerce/>