

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, K., Pramudana, S., Udayana, U., Bukit, K., Udayana, U., & Bukit, K. (2018). *Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel Di Bali*. 1(Bps 2015), 278–289.
- Ambarwati, D., Dwiridotjahjono, J., & Bisnis, A. (2023). *Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Shopee Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Surabaya*. 4(2), 454–466.
- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality Of Service. *Journal Of Management Review*, 3(1), 299. <https://doi.org/10.25157/Jmr.V3i1.1808>
- Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, F. L., & Program. (2019). Manajemen Dan Eksekutif Burhanudin. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_si-stem_pembetungan_terpusat_strategi_melestari
- Dr. Duryadi, M. S. (2021). Metode Penelitian Ilmiah Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Menggunakan Smartpls. In *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik* (Vol. 7, Issue 1).
- Fariscka, D., & Astuti Tri Tartiani, Y. (2023). Kemudahan Terhadap Loyalitas Konsumen Shopee. *Journal Of Economics And Business Ubs*, 12(3), 1839–1860.
- Ghobakhloo, M., Arias-Aranda, D., Benitez, J., Li, P., & Xie, W. (2012). Journal Of Systems And Information Technology. *Journal Of Systems And Information Technology Iss International Journal Of Retail & Distribution Management Iss Industrial Management & Data Systems Iss Journal Of Technology Management In China*, 10(1), 56–71. <http://dx.doi.org/10.1108/13287260810876894%5cnhttp://dx.doi.org/10.1108/17468771211207321>

- Ghozali Dan Latan. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0*.
- Godovykh, M., & Tasci, A. D. A. (2020). Customer Experience In Tourism: A Review Of Definitions, Components, And Measurements. *Tourism Management Perspectives*, 35, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100694>
- Haykal, Azzahrah Putri, Ika Febrilia, T. A. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online Azzahrah*. 4(1), 17–35.
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.p.59-72>
- Ida Hidayah, T. A., & Nugroho, D. W. P. S. (2021). *Analisis Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus Pada Pudean Di Kaliwungu)*. 19(1), 76–82.
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://sciteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_sistem_pembetulan_terpusat_strategi_melestari
- Katadata.Co.Id (Medianti, U. S. (2024). Kinerja Shopee Awal 2024: Transformasikan Umkm Dan Berdaya Saing Artikel Ini Telah Tayang Di Katadata.Co.Id Dengan Judul “Kinerja Shopee Awal 2024: Transformasikan Umkm Dan Berdaya Saing.” *Kinerja Shopee Awal 2024: Transformasikan Umkm Dan Berdaya Saing Artikel Ini Telah Tayang Di Katadata.Co.Id Dengan Judul “Kinerja Shopee Awal 2024: Transformasikan Umkm Dan Berdaya Saing.”*
- Katili, F. A., Robby, F. A., & Handayani, P. W. (2024). *Perspektif Interdisipliner*

- Penelitian Transportasi Studi Kasus Di Indonesia*. 26(April 2023).
- Lancar Februdianto, Et. All. (2023). *Malang, A. S., Studi, P., Manajemen, M., Ekonomi, F., Teknologi, I., & Malang, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Toyota Auto2000 Sutoyo Malang*. 4(2).
- Mediakonsumen.Com, 2024. (2024a). *Dana Pengembalian Barang Yang Telah Disepakati, Tidak Dikembalikan Oleh Shopee*.
- Mediakonsumen.Com, 2024. (2024b). *Pelayanan Shopee Express Yang Merugikan Penjual Dan Konsumen*.
- Musnaini, Suyoto, Y. T., Handayani, W., & Jihadi, M. (2021). *Manajemen Pemasaran*.
- Natalia, J., & Br Ginting, D. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17(3), 148–164.
<https://doi.org/10.37595/Mediainfo.V17i3.19>
- Nurbaiti, N., Rahma, F. I. T., Wulandari, A., & Maha, N. (2021). Pengaruh E-Commerce Shopee Pada Kualitas Layanan Shopee Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee (Studi Kasus Masyarakat Kota Medan). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 5, 8600–8606.
- Nurul Fatimah. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Hana Ramen Karawang. *Skripsi*, 28–44.
- Pakutandang, F. N., & Indrawati, I. (2022). The Influence Of Shopee Brand Leadership On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 6(3), 130–150.
<https://doi.org/10.31955/Mea.V6i3.2304>
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing The Validity Of Is Success Models: An Empirical Test And Theoretical Analysis. *Information Systems*

- Research*, 13(1), 50–69. <https://doi.org/10.1287/Isre.13.1.50.96>
- Saymsuddin. (2017). Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Idaarah*, 1(1), 3–4.
- Sinollah, M. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)*. 45–64.
- Siregar, N. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik. *Jurnal Benefita*, 4(2), 363. <https://doi.org/10.22216/Jbe.V4i2.1555>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Suranto. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo*. 1(5), 1044–1055.
- Teknologika, J., Widowati, I., Ade, D., Ferdi, R., & Industri, P. M. (2018). *Analisis Swot Untuk Pengembangan Bisnis*. 1–11.
- Tuu, H. H., Olsen, S. O., & Linh, P. T. T. (2010). The Moderator Effects Of Perceived Risk, Objective Knowledge And Certainty In The Satisfaction–Loyalty Relationship. *Journal Of Consumer Marketing*.
- Ulum, M., Tirta, I. M., & Anggraen, D. (2014). Analisis Structural Equationmodeling(Sem) Untuk Sampel Kecil Dengan Pendekatan Partial Least Square (Pls). *Seminar Nasional Matematika*, November, 6.
- Vicramaditya, P. B. (2021). *Informasi Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Ojek Online Kepuasan*. 10(2), 325–341. <https://doi.org/10.14414/Jbb.V10i2.2379>
- Viliane Puspa Negara Dan Dudi Pratomo, Set., M. A. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Pengguna, Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan University*, (Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Telkom).
- Wahyuningsih, F., & Rojuaniah. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah

- Aplikasi Mobile Banking Bank Bsi Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2(2), 16–26. <https://doi.org/10.58290/Jmbo.V2i2.114>
- Wardhana, Aditya., Et All. (2022). Teori Perilaku Konsumen; Konsumsi Perilaku Konsumen. *Penerbit Media Sains Indonesia*, 1, 1–8. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Rbyfeaaqbaj&oi=fnd&pg=pp1&dq=Perilaku+Konsumen+Muslim&ots=Vfp8lz8oq&sig=Qbpgbhgmjgp_Eg-Qgspr-Uec0
- Wiwik Sulistiyowati, St., M. . (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press.
- Xinshu Zhao, John G. Lynch Jr., Q. C. (2010). *Machine Translated By Google Machine Translated By Google Jurnal Penelitian Konsumen Inc . Mempertimbangkan Kembali Baron Dan Kenny : Mitos Dan Kebenaran Tentang Analisis Mediasi Jurnal Penelitian Konsumen , Vol . 37 , No . 2 (Agustus 2010) , Hlm . 197-2.*
- Yoesoep Edhie Rachmad, Z. S. Et All. (2023). *Manajemen Pemasaran (Teori Dan Studi Kasus)* (Issue June).

