

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, I. M. F., & Putra, I. M. P. D. (2021). Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, norma subjektif, kualitas informasi, dan minat penggunaan: Studi pada pengguna *e-commerce*. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(5), 1317-1330.
- Ahadi, G. D., & Zain, N. N. L. E. (2023). The simulation study of normality test using Kolmogorov-Smirnov, Anderson-Darling, and Shapiro-Wilk. *Eigen Mathematics Journal*, 6(1), 11–19. Retrieved from <http://eigen.unram.ac.id>
- Akbar, R., Almuyassar, M. H., & Fidi, S. P. (2020). Peranan prinsip kepuasan pelanggan guna meningkatkan jumlah penjualan pada ecommerce. *INTEGRATED (Information Technology and Vocational Education)*, 2(1), 27-30.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Ashfa, M. R., & Ishak, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap niat beli dan pembelian sebenarnya Tokopedia. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 02(05), 108-132. <https://journal.uii.ac.id/selma/index>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. [Apjii.or.id](http://apjii.or.id)
- Beyari, H. (2021). Recent *e-commerce* trends and learnings for *e-commerce* system development from a quality perspective. *International Journal for Quality Research*, 15(3), 797–810. <https://doi.org/10.24874/IJQR15.03-07>
- Bintari, W. P., Udayana, I. B. N., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh usability, information quality, dan service interaction terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20(1), 68. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1>
- Choeron, R. C., & Nofiana, I. (2023). Kesalahan penggunaan teknik sampling pada penelitian kuantitatif di bidang ilmu keperawatan. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 7(3), 195–201. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/2865>
- Databoks. (2024). *5 E-commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023*. Katadata.co.id; Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/3c9132bd3836eff/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>

Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Sembilan). In *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.

Google Play (2024) Tokopedia Google.com.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tokopedia.tkpd&hl=id&pli=1>

Haridah, & Fahroni, A. (2023). Strategi bauran pemasaran terhadap volume penjualan ikan teri pada PT. Marinal Indoprima Kabupaten Sumenep. *ISICO Journal*, 1(2), 1-7. <https://doi.org/10.25311/kesmas.Vol1.Iss2.77>

Hermanto, W., Somayasa, W., & Pimpi, L. (2020). Perbandingan uji likelihood ratio dan uji F asyptotik pada regresi linier [Comparison of the likelihood ratio test and the F asymptotic test in linear regression]. *Jurnal Pembelajaran Berpikir Matematika (Journal of Mathematics Thinking Learning)*, 5(2), 71–85. <https://doi.org/10.33772/jpbm.v5i2.15032>

Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (B. D. Dhiky Wandana (ed.)). CV. Jakad Publishing Surabaya.

Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54-57.

Indrajaya, S., & Agustinanda, J. A. (2020). Analisis kepuasan konsumen dengan uji deskriptif dan PLS pada perusahaan multifinance. *Jurnal Ekonomi*, 25(3), 413–430. <http://dx.doi.org/10.24912/je.v25i3.688>

Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Comparison of the quality of two *e-commerce* to user satisfaction using SERVQUAL method. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 251-264.

Jamco, J. C. S., Lembang, F. K., & Van Delsen, M. S. N. (2023). Handling multicollinearity in multiple linear regression using LASSO regression (Case Study: Distribution of Percentage of Gross Regional Domestic Products in Maluku Province 1999-2021). *Parameter: Jurnal Matematika, Statistika dan Terapannya*, 2(2), 145–154. Retrieved from <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/parameter>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management* (6th ed.). Pearson.

- Ladewi, Y. (2024). *Pentingnya sistem informasi akuntansi dalam menunjang kualitas informasi akuntansi pada perusahaan*. Deepublish.
- Mahande, R. D. (2023). *Perilaku penerimaan e-learning: Konstruksi model dan studi empiris* (D. R. A. Sulaiman, Ed.). Indonesia Emas Group. ISBN 9786238307845.
- Meithiana Indrasari. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (1st ed., Vol. 11, Issue 1). Unitomo Press. [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN.pdf)
- Muhammad, A. H., Ajisaputro, B., & Sudin, S. (2022). ANALISIS PEMANFAATAN SISTEM INFORMASIAKADEMIK UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS SISTEM MENGGUNAKAN STANDAR ISO 9126. *PRODUKTIF: Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknologi Informasi*, 6(1), 509-515.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20-27.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2021). Analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Tokopedia dengan model Delone and McLean di Kota Palembang. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27.
- Narida, M. G. (2021). Persepsi pengguna *e-commerce* terhadap kualitas informasi pembelian barang dengan metode pembayaran cash on delivery (COD) berdampak pada terjadinya pengancaman kepada kurir jasa ekspedisi. *Kinesik*, 8(2), 176-188.
- Nurhayat, M. (2022). Strategi mix marketing (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence) 7P di PD Rasa Galendo Kabupaten Ciamis. *Jurnal Media Teknologi*, 8(2), 119-127.
- Nurlailah, Kusnadi, & Maksum, A. H. (2021). Analisis pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan menggunakan regresi linear berganda (Studi kasus: PT. XYZ). *Industri Inovatif - Jurnal Teknik Industri ITN Malang*, 11(2), 90–97.
- Pahlevi, V., Halimatusadiah, E., & Nurhayat, N. (2021). Pengaruh penggunaan *e-commerce* terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 1(1), 9-15.

- Pandowo, A., Kasanah, S. U., Masruchin, M., Hurdawaty, R., Sulistiyowati, R., Izzati, A. U., Angguna, W. M., Yulianti, S., S.E., Anindea, F., Bari, A., Riana, D., & Krismayanti, Y. (2023). *Manajemen pemasaran*. Basya Media Utama. <https://doi.org/9786235406343>
- Permata, R. A., & Kurniawan, A. (2022). Hubungan efikasi diri terhadap motivasi belajar mahasiswa calon guru matematika. *Media Pendidikan Matematika*, 10(2), 186–193. <https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/jmpm>
- Pramesti, D. Y., Widyastuti, S., & Riskarini, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan promosi *e-commerce* terhadap kepuasan konsumen Shopee. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Pendidikan (JIMP)*, 1(1), 27-39.
- Pusat Data Dan Sistem Informasi. (2024). *PERDAGANGAN DIGITAL (E-COMMERCE) INDONESIA PERIODE 2023*. <https://berkas.dpr.go.id/pa3kn/analisis-tematik-apbn/public-file/analisis-tematik-apbn-public-154.pdf>
- Rachbini, W., Anggraeni, D., & Wulanjani, H. (2021). The influence of electronic service quality and electronic word of mouth (eWOM) toward repurchase intention: Study on *e-commerce* in Indonesia. *Malaysian Journal of Communication*, 37(1), 42-58. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3701-03>
- Rifa'i, K. (2020). Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Rifkhan. (2023). *Pedoman metodologi penelitian data panel dan kuesioner*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Rizky Parlika, R., Mahendra, R. R., & Rojani, M. R. A. L. (2022). Uji validitas website pendataan ekstrakurikuler menggunakan metode Correlation Pearson dan Kappa Cohen. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Komputer Universitas AL Asyariah Mandar*, 8(2).
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *Fokus*, 4(4), 279–284. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sabil, F. G., Suhartono, & Hakim, L. (2020). Pengaruh volume penjualan terhadap pajak pertambahan nilai pada PT Jawa Electric Prima Jakarta. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*, 5(1), 50–60.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna

Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.

Sidantara Rosadi, A. A., & Alfani, M. (2023). The effect of information quality and service quality on Tokopedia marketplace consumer satisfaction (Case study on students of the Faculty of Economics National University PASIM). *International Journal of Integrative Sciences*, 2(9), 1409-1424. <https://doi.org/10.55927/ijis.v2i9.5918>

Sundari, U. Y., Panudju, A. A. T., Nugraha, A. W., Purba, F., Erlina, Y., Nurbaiti, N., Kalalinggi, S. Y., Afifah, A., Suheria, S., Elsandika, G., Setiawan, R. Y., Alfiyani, L., Pereiz, Z. (2024). *Metodologi penelitian*. CV. Gita Lentera.

Suprpto, R., & Azizi, M. Z. W. (2020). *Manajemen pemasaran*. Myria Publisher. <https://doi.org/9786237199540>

Suranto. (2022). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada KPPN Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science*, 1(5), 1044–1055.

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. Retrieved from <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>

Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pengguna e-commerce. *Home*, 27(2), 183-198.

Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni. (2024). Konsep penelitian kuantitatif: Populasi, sampel, dan analisis data (sebuah tinjauan pustaka). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>

Susiana, D. R., Yindrizar, D. R., Marlina, W. A., Safitri, H., & Ilham, M. (2024). *Meningkatkan kinerja keuangan dengan sistem informasi akuntansi manajemen*. CV. Azka Pustaka.

Susilowati, H. (2020). E-learning systems: System quality, information quality, and service quality on user satisfaction. *Journal of Business and Management Review*, 1(3), 208–222. https://doi.org/10.47153/j_bmr13.352020

Sutrismi, S., & Anggraini, N. (2023). Pengaruh biaya pemasaran terhadap penjualan (Studi kasus pada PT. Suling Mas Tritunggal Abadi Tulungagung). *Journal of Accounting and Tax*, 2(1), 23–31.

Syah, A. (2021). *Manajemen pemasaran kepuasan pelanggan*. Penerbit Widina. <https://doi.org/9786235811192>

Syahroni, M. I. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *Jurnal Penelitian dan Pendidikan*, 2(3), 43–55.

Tokopedia. (2009). *Cerita Tokopedia: Tentang Perjalanan Kami*. Tokopedia. <https://www.tokopedia.com/about/our-story>

Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna aplikasi Care dalam upaya peningkatan kinerja karyawan (Studi kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 25-43. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.010.1.02>

Umar, W., Kandatong, H., & Haeruddin. (2021). Manajemen pemasaran usaha pengolahan kopra pada usaha UD. Citra di Desa Barumbung Kecamatan Matakali Kabupaten Polewali Mandar. *Pegguruang: Conference Series*, 3(2), 748-751. <https://doi.org/10.2686/3472>

Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan serta kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. *VALUE*, 2(2), 91-100.

Wulandary, E., Mas'ud, M., Arifin, & Ashoer, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan era digitalisasi media pemasaran *online e-commerce* dengan menggunakan e-service quality untuk mengetahui kepuasan pelanggan. *Center of Economic Student Journal*, 6(1), 44. <https://doi.org/10.56750/csej.v6i1.568>

Yoo, S., Lee, D.-J., & Atamja, L. (2023). Influence of *online* information quality and website design on user shopping loyalty in the context of *e-commerce* shopping malls in Korea. *Sustainability*, 15(3560), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su15043560>