

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, Nel. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Medan: Penerbit Mulya Sarana
- Assauri, S. 2018. *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep, & Strategi)*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) terhadap kepuasan konsumen pada *market place* Shopee di Sleman DIY. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- Deepak, R. K. A., & Jeyakumar, S. (2019). *Marketing management*. Educreation Publishing
- Firmansyah, A. (2022). Pengaruh *Emotional Branding* terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Kopi Kenangan) (*Doctoral dissertation*).
- Ghozali, I. (2018). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS*” Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan & Melayu, S. P. 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hoya, N. (2022). Pengaruh *E-Service Quality*, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tokopedia (*Studi Kasus Mahasiswa STEI Jakarta*) (*Doctoral dissertation*, Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia Jakarta)
- Irawan, H. 2021. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kotler, P., & Keller, K.L (2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks
- Manulang & Hutabarat. 2016. *Manajemen Pemasaran daalm Kompetisi Global*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- Muniarty, P., Wulandari, W., & Saputri, D. (2022). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* Pada Marketplace Shopee. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 11(2), 1-6.
- Permana, H., Djatmiko, T., & Telkom, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, XX(1), 201–215.

- Prasetyowati, A., Martha, J. A., & Indrawati, A. (2020). *Digital marketing*.
- Purwaningrum, T., & Chamidah, S. (2022). Online Purchase Decisions: Analysis E-Service Quality and Information Quality in Tokopedia. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(3), 2653-2662.
- Sabila, N. 2019. Pengantar belajar digital *marketing*. Semarang: Stekom
- Safitri, A., Kusumastuti, E., & Haryanti, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto). *Jurnal Pustaka Aktiva (Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, Dan Valuta)*, 2(1), 12-20.
- Sangadji, E. M. & Sopiah. 2018. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sari HR, G. I., Fermayani, R., & Harahap, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Padang). *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 6(2), 1–11.
- Setyo, Agustin. (2020). *Survei: Milenial dan GenZ Mendominasi Tren Belanja Online Saat Pandemi*. <https://m.liputan6.com/tekno/read/4415768/survei-milenial-dan-genz-mendominasi-tren-belanja-online-saat-pandemi> diakses pada 19 Maret 2021 pukul 15.03 WIB
- Shelly, C. R. (2023). *PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MARKETPLACE SHOPEE DI PURWOKERTO* (Doctoral dissertation, UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan ke 3*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*, penerjemah J-Smith D.F.M. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. 2017. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction Website Start-Up* Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68.
<https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>
- Wardhana, A. (2024) SERVICE QUALITY & E-SERVICE QUALITY IN THE DIGITAL EDGE–EDISI INDONESIA.
- Widya, P. R., & Elisabet, E. (2022, August). Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *E-commerce* di Kalimantan Barat. In *UM Magelang Conference Series* (pp. 938-952).
- Yanto, R. T. Y., & Anjarsari, A. D. (2021). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee). *Pro Mark*, 11(1), 13-13

