

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- Alafityanto, A., & Djumarno, D. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga produk dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas customer (Study pada PT Berri Indosari). *Swot*, 7(2), 279561.
- Anders, J. (2020). Pengaruh Perceived Value, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pesawat Lion Air di Kota Batam. *Khazanah Ilmu Berazam*, 3(3), 399–411.
- Ansari, J. A. N., & Khan, N. A. (2020). Exploring the role of social media in collaborative learning the new domain of learning. *Smart Learning Environments*, 7(1), 1–16.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: Edisi 1*. Airlangga University Press.
- Anwar. (2019). Kecewa Transaksi Dengan Toko Hikmahmustika di Shopee. *DetikNews*.
- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2019). *Pengaruh citra perusahaan (corporate image) dan penanganan keluhan (complaint handling) terhadap loyalitas pelanggan (loyalty) Natasha Skin Care di Kota Padang*.
- Ariella, I. R. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga produk dan desain produk terhadap keputusan pembelian konsumen Mazelnid. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(2).
- Aulia, S. R. (2021). The Influence Of Brand Image, Promotion, And Price On Shopee Customer Loyalty (Case Study On Shopee Customers In Karawaci). *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1718–1721.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2017). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang*. Center for Open Science.
- Bakhtiar, M. K. (2022). *Produk Bermasalah, Seller Diblokir, Dana Ditahan, Pembeli Dikecewakan oleh Shopee!* Mediakonsumen.Com.
- Beritasatu.com. (2020). *Survei: Konsumen Indonesia paling puas dengan Grab dan Shopee*.

- Boediono, M., Christian, S., Immanuel, S., & Mustika, D. (2018). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen Sealantwax. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(1).
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *Validitas dan reliabilitas penelitian*. Mitra Wacana Media.
- Cardia, D., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(11), 6762–6781.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Chrismastianto, I. A. W. (2017). Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144.
- Christy, F. E. (2020). *Top 10 E-commerce di Indonesia kuartal I 2020*. Data.Tempo.Co.
- Dahlia, Y., & Ahwal, R. H. (2021). Kajian Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gieselin Food Sukser Makmur di Jember. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 181–190.
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.
- Deni. (2021). *Beli HP di Shopee, Isi Paket Batu*. Mediakonsumen.Com.
- Devita, E. M. (2018). *Pengaruh country of origin dan citra merek terhadap keputusan pembelian kosmetik korea selatan merek Etude House*. UNIKA SOEGIJAPRANATA SEMARANG.
- Djumarno, S. A., & Djamaluddin, S. (2018). Effect of product quality and price on customer loyalty through customer satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 7(8), 12–20.
- Erica, D., & Al Rasyid, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Perspektif*, 16(2), 168–176.
- Faroh, W. N., & Ariyati, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Dwi Daya Citratama Cargo. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1).
- Fitriadi, E., & Rini, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Showroom Perintis Motor. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(1), 56–70.

- Gerung, C. J., Sepang, J., & Loindong, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Nissan X-Trail Pada Pt. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Hadiyanti, I. K., & Prasetyo, A. P. (2020). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop 3 Cirebon. *EProceedings of Management*, 7(2).
- Hair, J. F., Babin, B., & Krey, N. (2017). An assessment of structural equation modeling applications in the journal of advertising. *Journal of Advertising*, 46(1), 163–177.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada titipan kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72.
- Hanief, Y. N., & Himawanto, W. (2017). *Statistik pendidikan*. Deepublish.
- Hasibuan, A., Jamaludin, J., Yuliana, Y., Sudirman, A., Wirapraja, A., Kusuma, A. H. P., Hwee, T. S., Napitupulu, D., Afriany, J., & Simarmata, J. (2020). *E-Business: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28.
- Iqbal, M. S. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business and Management*, 5(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1423770>
- Isa, J., & Riyadi, S. (2018). E-Wom And Price Perception On Image, Satisfaction, And Loyalty For Consumers Of Toyota Family Cars. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 7(3), 29–37.
- Islam, T., Islam, R., Pitafi, A. H., Xiaobei, L., Rehmani, M., Irfan, M., & Mubarak, M. S. (2021). The impact of corporate social responsibility on customer loyalty: The mediating role of corporate reputation, customer satisfaction, and trust. *Sustainable Production and Consumption*, 25, 123–135.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran" Prodi Akuntansi S-1"*.
- Istoto, S., & Subagja, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Buah Melon PT. Syafina Niaga. *J. Manaj. Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2).
- Jalagat Jr, R. C., Pallada, M. M., Aquino, P. G., & Dalluay, V. S. (2019). Influence

of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction: Oman Islamic Banking Experience. *Refereed Research Journal*, 5(1), 1335–1355.

Japariato, E. (2019). Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Minat Berkunjung Ulang Mall Di Surabaya Melalui Perceived Quality dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 17–26.

Jaya, F. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen pada Warung Kelontong di Kecamatan Banjarmasin Timur. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1).

Karina, M., & Fauzi, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Aplikasi Bisatopup PT. Amanah Karya Indonesia Jakarta. *KOMPLEKSITAS: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN ORGANISASI*, 10(01), 59–68.

Kathlya, R. J., & Paramita, E. L. (2020). Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemeditasi Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(2), 105–112.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Principle of Marketing* (17th ed.). Pearson.

Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2017). *Principles of marketing*. Pearson.

Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.

Kumar, A. (2017). Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: an empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis*, 4(4), 159–166.

Kumpan.com. (2019). *6 Masalah Umum yang Terjadi Ketika Belanja Online Beserta Solusinya*.

Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh nilai yang diterima pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan: Kepuasan pelanggan sebagai mediator dan gender sebagai moderator. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1).

Kusumah, E. P. (2018). Customer Loyalty Model: Customer Satisfaction As Intervening Variable. *Ecoforum Journal*, 7(2).

Leavy, P. (2017). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. Guilford Publications.

Lepojević, V., & Đukić, S. (2018). Factors affecting customer loyalty in the business market-an empirical study in the Republic of Serbia. *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, 245–256.

Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional*

*Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.

- Makanyeza, C., & Chikazhe, L. (2017). Mediators of the relationship between service quality and customer loyalty: Evidence from the banking sector in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 540–556.
- Maniam, V. A., & Annamalai, V. (2019). Service Quality and Customer Loyalty: Mediated by Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry. *Qualitative and Quantitative Research Review*, 4(1), 1–24.
- Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2017). Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 24–30.
- Martiana, R., & Apriani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkasbitung. *The Asia Pacific Journal Of Management Studies*, 6(2).
- Maulani, G., Septiani, D., & Sahara, P. N. F. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Inventory Fasilitas Maintenance Pada Pt. Pln (Persero) Tangerang. *Innovative Creative and Information Technology*, 4(2), 156–167.
- Money.kompas.com. (2021). *E-commerce Indonesia dengan konsumen paling loyal, siapa juaranya?*
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2).
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108.
- Nugroho, B. (2019). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen (Studi kasus: Alfamart Wahid Hasyim Yogyakarta)*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Nuridin, S. E. (2018). Effect of service quality and quality of products to customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable in PT. nano coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*, 4(1), 19–31.
- Oktavenia, K. A. R., & Ardani, I. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone Nokia dengan citra merek sebagai pemediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(3), 1374–1400.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10(1).
- Sahabuddin, R. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan. *Pustaka Taman Ilmu*.

- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Setiawan, T. (2019). *Barang Diterima dari Shopee dalam Keadaan Pecah*.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best autoworks. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Shankar, A., Datta, B., & Jebarajakirthy, C. (2019). Are the generic scales enough to measure service quality of mobile banking? A comparative analysis of generic service quality measurement scales to mobile banking context. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 224–244.
- Shode, K. T. (2017). Determinants and outcome of customer satisfaction at the commercial bank of Ethiopia: Evidence from Addis Ababa. *African Journal of Marketing Management*, 9(7), 107–119.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15–25.
- Shopee. (2022). *Fitur Pelengkap untuk Promosi*. Seller Shopee.
- Silvestri, C., Aquilani, B., & Ruggieri, A. (2017). Service quality and customer satisfaction in thermal tourism. *The TQM Journal*.
- Sitanggang, J. M., Sinulingga, S., & FAchrudin, K. A. (2019). Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatera, Medan, North Sumatra, Indonesia. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, 2(3), 26–37.
- Situmeang, R. R., & Yeohan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Fatona Jaya Sukses. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 840–849.
- Solimun, S., & Fernandes, A. A. R. (2018). The mediation effect of customer satisfaction in the relationship between service quality, service orientation, and marketing mix strategy to customer loyalty. *Journal of Management Development*, 37(1), 76–87.
- Subagja, I. K., & Putri, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta.

*Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2).

- Sudjatmika, F. V. (2017). Pengaruh harga, ulasan produk, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan pembelian secara online di Tokopedia. com. *Agora*, 5(1).
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The effect of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction in tourism villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis (JAGADITHA)*, 7(1), 46–52.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35.
- Syaifulah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86–91.
- Tahalele, C. Y. M. (2017). *Pengaruh atmosfer mal terhadap nilai belanja dan kepuasan konsumen (Studi kasus pada Mal Green Pramuka Square Jakarta Timur)*. Universitas Negeri Jakarta.
- Tempo.co. (2017). *Ini Keluhan Masyarakat Paling Sering saat Belanja Online*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Andi.
- Trenasia.com. (2021). *Performa e-commerce: Shopee, si paling laris tahun ini*.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*, 2, 170–178.
- Wandoko, W., Panggati, I. E., & Sukmaningsih, D. W. (2020). Developing e-loyalty toward Online Retailer from e-WOM, Reputation, Information Quality and e-trust. *2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 238–243.
- Wang, Y.-S., Tseng, T. H., Wang, W.-T., Shih, Y.-W., & Chan, P.-Y. (2019). Developing and validating a mobile catering app success model. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 19–30.
- Wartaekonomi.co.id. (2019). *Pertumbuhan e-commerce pesat di Indonesia*.
- Wearesocial.com. (2019). *Digital 2019: Global internet use acceleates*.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Adminika*, 7(1), 94–110.
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 504–509.
- Widayatma, C. P., & Lestari, S. P. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap

loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (Studi kasus pada Rifa Kuliner Kendal). *Serat Acitya*, 7(3), 25.

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

Wirawan, A. A., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone. 1*.

Yulia, I., & Ekawati, N. W. (2021). *The Role of Brand Image Mediates the Influence of Credibility of Celebrity Endorser and EWOM on Customer Loyalty in Shopping at the Shopee Marketplace*.

Zulaikha, I., & Parmin, P. (2019). Analisis pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pelaksana PNS dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi pada Kesekretariatan Panwascam di Kabupaten Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 1(1), 101–109.

