

DAFTAR PUSTAKA

- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating Educational Service Quality Among Dentistry And Nursing Students With The SERVQUAL Model: A Cross-Sectional Study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4).
<https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Aditya, A., Pramesty, K. Y., Lestari, W. P., Irawan, M. F. (2020). Perilaku Pembelian Impulsif Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(2).
<https://doi.org/10.33369/insight.15.2.260-273>
- Adjii, K. (2019). Instrumen Penilaian Kedisiplinan Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. In *Assessment and Research on Education* (Vol. 1, Issue 1).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33292/arisen.v1i1.19>
- Ahdiat, A. (2024). 5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023. Diakses pada 10 Januari 2024 dari
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>
- Aini, S. N., Wahyudi, & Siswantini, T. (2021). Analisis Perilaku Keuangan Generasi Z pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta di Masa Pandemi. *Jurnal Riset Bisnis*, 5(1).
- Annur, C. (2023). Transaksi Tokopedia Turun Karena Pangkas Diskon, Bagaimana Bisnis GoTo Lainnya? Diakses pada tanggal 5 April 2024 dari
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/25/transaksi-tokopedia-turun-karena-pangkas-diskon-bagaimana-bisnis-goto-lainnya>
- Arganazz. (2024, 20 Juni). [Komentar pada AppStore]
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1).
- Ariani, A. I. (2019). Dampak Perceraian Orang Tua Dalam Kehidupan Sosial Anak. *Phinisi Integration Review*, 2(2).
<https://doi.org/10.26858/pir.v2i2.10004>
- Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Penduduk Hasil Sensus Penduduk 2020 menurut Generasi dan Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa), 2020.
 Diakses pada tanggal 10 September 2024 dari
<https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA1NyMy/jumlah-penduduk-hasil-sensus-penduduk-2020-menurut-generasi-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta.html>

- Bintari, W. P., & 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), 68–75. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1>
- Bohórquez, M. R., Lara-Bocanegra, A., Teva, R., García-Fernández, J., Grimaldi-Puyana, M., & Gálvez-Ruiz, P. (2024). From E-Service Quality to Behavioral Intention to Use E-Fitness Services Post COVID-19 Lockdown: When a Crisis Changes The Social Mindset. *Heliyon*, 10(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e30382>
- Damayanti, D., & Putro, S. D. (2022). Pengaruh Electronic Service Quality (E-Servqual) Dan Electronic Word Of Mouth (E-Wom) Terhadap Keputusan Pembelian Online Pengguna Shopee. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(1). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i1.432>
- Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo. *JEISBI : Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(03), 115-125
- Datanesia. (2022). 10 Wilayah E-Commerce Terbesar di Indonesia. Diakses pada tanggal 08 Oktober 2024 dari <https://datanesia.id/10-wilayah-e-commerce-terbesar-di-indonesia/>
- Dsharma, A., Mishra, K. S., Srivastav, V. K., (2023). The Evolution And Impact Of E-Commerce. *Journal of Namibian Studies : History Politics Culture*, 33. <https://doi.org/10.59670/jns.v33i.3260>
- Faradiba, B., & Syarifuddin, M. (2021). *COVID-19: Pengaruh Live Streaming Video Promotion Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Buying Purchasing* (Vol. 4, Issue 1).
- Faulina, A., Dewi, R. S., & Arif, E. (2021). Fenomena Online Shopping sebagai Gaya Hidup dan Strategi Pemberdayaan Ekonomi Umat Islam di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam (TATHWIR)*, 8(1), 46–55. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/tathwir/index>
- Fauziyah, A., Sakinah, Z. A., Mariyanto, & Juansah, D. E. (2023). Instrumen Tes Dan Non Tes Pada Penelitian. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(3).
- FoEh, Arie. (2024, 21 Juni). [Komentar pada AppStore]
- Hernikawati, D. (2021). Analisis Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Jumlah Kunjungan pada Situs E-Commerce di Indonesia Menggunakan

- Uji T Berpasangan. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(2), 191. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.4389>
- Iisnawati, I., Nailis, W., & Daud, I. (2022). Does Live Streaming Feature Increase Consumer's Trust on Online Shopping? *Sriwijaya International Journal Of Dynamic Economics And Business*, 373–388. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v5i4.373-388>
- Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2). <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1382>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Kathleen, & Cokki. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku perpindahan pelanggan bank di Jabodetabek. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(1). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i1.22467>
- Khasanah, N. (2022). Studi Eksploratif Mengenai Pembelajaran Online Masa Pandemi bagi Guru Generasi X dan Y. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2020).
- Knop, K. (2019). Evaluation Of Quality Of Services Provided By Transport & Logistics Operator From Pharmaceutical Industry For Improvement Purposes. *Transportation Research Procedia*, 40. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.151>
- Kurniawan, E., Zulkarnain, & Alwie, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-PPID) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 350–358.
- Lestari, J. M., & Indrawati, F. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Esensial Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Servqual. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 3(3).
- Meivira, A., Dewi, N. M. A. R., & Puspitasari, C. E. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penggunaan dan Penyimpanan Antibiotika di Kecamatan Ampenan. In *Archives Pharmacia* (Vol. 4, Issue 1).
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Nguyen, B. K., Nguyen, T. M. N., Do, B., & Nguyen, N. (2022). Evaluating the Impact of E-Service Quality on Customer Intention to Use Video Teller Machine Services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030167>
- Nurfiriyah, R. (2019). Quality Analysis of Participants in the Training With Servqual Methods and Tolerance Zone in Bdk Semarang. *Dialog*, 42(2).

- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02). <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Puspasari, V. (2022). Perbaikan Kualitas Toko Dunia Foto Dengan Metode Servqual, Zot (Zone Of Tolerance), Dan Siklus PDCA. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2).
- Qing, W., Amin, M. Bin, Gazi, M. A. I., Khan, W., Masud, A. Al, & Alam, M. N. (2023). Mediation Effect of Technology Adaptation Capabilities between the Relationship of Service Quality Attributes and Customer Satisfaction: An Investigation on Young Customers Perceptions Toward E-Commerce in China. *IEEE Access*, 11. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3328775>
- Qurratu'aini Salsabila, K., & Sari, D. (2022). YUME : Journal of Management Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 265–272. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i2.1626>
- Rahma, A. N. (2020). Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Proses Keputusan Pembelian Pada Pelanggan E-commerce di Indonesia. *JSSH : Jurnal Sains Sosial dan Humaniora*, 4(2). <http://eprints.unpak.ac.id/id/eprint/3723>
- Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *Jati Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1). <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>
- Rainer, P. (2023) Sensus BPS: Saat Ini Indonesia Didominasi Oleh Gen Z. Diakses pada tanggal 5 April 2024 dari <https://data.goodstats.id/statistic/sensus-bps-saat-ini-indonesia-didominasi-oleh-gen-z-n9kqv>
- Risky, Y. T., Agrijanti, A., & Inayati, N. (2019). Uji Screening Methicillin-resistant Staphylococcus Aureus (MRSA) Menggunakan Antibiotik Cefoxitin (fox) 30 µg Pada Pasien Penderita Abses Gigi di Klinik BPJS Mataram. *Jurnal Analis Medika Biosains (JAMBS)*, 6(2). <https://doi.org/10.32807/jambs.v6i2.140>
- Ruheli, R. (2022). Pengukuran Kinerja Layanan Pemberian Kredit pada Bank Cipatujah Jabar (Cij) Kantor Cabang Rancah dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Media Teknologi (JMT)*, 9(1).

- Sabil, S., Hidayat, M., & Asri, A. (2022). Analisis Pengaruh Konten Media Sosial Dan Inovasi Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Lifestyle Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Shopee Di Kota Makassar. *Nobel Management Review*, 3(4). <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3456>
- Santika, E. (2024). Shopee, *E-Commerce* yang Paling Diandalkan Gen Z dan Milenial Indonesia. Diakses pada tanggal 5 April 2024 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/06/08/shopee-e-commerce-yang-paling-diandalkan-gen-z-dan-milenial-indonesia>
- Santoso, E. B., Christianto, P. A., Maulana, M. R., & Fadhilah, N. (2023). Closed Beta Testing on Filariasis Treatment Monitoring Applications. *Journal of Information Technology and Business*, 4(2), 49–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.24246/ijiteb.422023.49-54>
- Saputra, J. A., & Bahrin, K. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk, Dan Bentuk Kemasan Terhadap Minat Beli Produk Tahu. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (JEMS)*, 4(1).
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., Jainuri, J., & Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4). <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0465>
- Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.32672/jnkti.v4i2.2933>
- Setyowati, D. (2022) Transaksi Rp 132,5 Triliun, Tokopedia Pimpin Pasar di Indonesia. Diakses pada tanggal 5 April 2024 dari <https://katadata.co.id/digital/e-commerce/630df91941e11/transaksi-rp-132-5-triliun-tokopedia-pimpin-pasar-di-indonesia>
- Silvia, G., & Anwar US, K. (2021). Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumen Tokopedia Pada Masyarakat Kota Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3). <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v1i3.44>
- Sugiono, Noerdjanah, & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation (Issue 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>

- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Sutarjo, S., & Widiarto, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Zalora Indonesia Dimediasi Word Of Mouth. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 10(1). <https://doi.org/10.30998/jabe.v10i1.20410>
- Suwanto, M., & Pandu Negoro, Y. (2024). *Analysis Of the Quality of Childcare Services Using the Servqual Method and The Zone of Tolerance Method*. 21(2), 254–261.
- Tandilino, E. V., Dharma Widada, & Farida Djumiati Sitania. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Journal Of Industrial And Manufacture Engineering*, 7(2). <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Al-Fathonah : Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*.
- Utami, T., & Mutiara Dewi, A. (2020). Peningkatan Pelayanan Muatan Kendaraan pada Kapal KM. Mutiara Timur 1. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 22(2). <https://doi.org/10.37612/gema-maritim.v22i2.109>
- Utami, Y., Rasmanna, P. M., & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *SAINTEK (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 4(2), 21–24.
- Zaid, H. (2021). Polarisasi E-commerce Berdasarkan Gender di Indonesia. Diakses pada tanggal 10 September 2024 dari <https://kumparan.com/tokyorio/polarisasi-e-commerce-berdasarkan-gender-di-indonesia-1vTwsqRjILd/full>
- Zainah, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N. E., & Salisah, F. N. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informas*, 10(2).
- @andhifarij. (2024, 25 Mei). [Cuitan Media Sosial X]. <https://x.com/andhifarij/status/1789388722483786237>
- @cincinkami. (2018, 17 Desember). [Cuitan Media Sosial X] <https://x.com/cincinkami/status/1074554723028525056>
- @BEAUVIERA. (2021, 7 Juli). [Cuitan Media Sosial X]. <https://x.com/BEAUVIERA/status/1412754868440207364>
- @BigGuzz. (2024, 3 Mei). [Cuitan Media Sosial X]. <https://x.com/BigGuzz/status/1786085542486237527>

- @cicicella. (2022, 19 Maret). [Cuitan Media Sosial X].
<https://x.com/cicicella/status/1504879934090940418>
- @discountfess. (2023, 28 November). [Cuitan Media Sosial X].
<https://x.com/discountfess/status/1729446283956649994>
- @enoufit. (2023, 24 Februari). [Cuitan Media Sosial X].
<https://x.com/enoufit/status/1629129280004423680>
- @jaehyunpedia. (2024, 9 Februari). [Cuitan Media Sosial X].
<https://x.com/jaehyunpedia/status/1755883025207078954>
- @katawawa. (2024, 6 Mei). [Cuitan Media Sosial X].
<https://x.com/katawawa/status/1736085542486284930>
- @Muha_aku. (2020, 24 September). [Cuitan Media Sosial X].
https://x.com/Muha_aku/status/1309011740898754560
- @Shop_Shope_Shopee. (2019, 20 November). [Cuitan Media Sosial X].
<https://x.com/ShopShopeShopee/status/1197100462090022913>
- @uray_z. (2020, 3 Mei). [Cuitan Media Sosial X].
https://x.com/uray_z/status/1256691798413459456
- @queserae. (2020, 14 Agustus). [Cuitan Media Sosial X].
<https://x.com/queserae/status/1294143658728423424>



Intelligentia - Dignitas