

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Agustina, Irma. (2020). Akun Shopee Di-hack 7,3 Juta Rupiah Raib dan Tidak Ada Kepastian dari Shopee. Diambil dari <https://mediakonsumen.com/2020/02/29/surat-pembaca/akun-shopee-di-hack-73-juta-rupiah-raib-dan-tidak-ada-kepastian-dari-shopee>
- Akbar, A. A. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Lazada.co.id. *Jurnal Telkom University Bandung*.
- Al-Hawari. (2014). Does Customer Sociability Matter? Differences in e-quality, e-satisfaction, and e-loyalty Between Introvert and Extrovert Online Banking Users. *Journal Of Services Marketing Vol. 23, 538-546*.
- Anggraeni, Istaq. (2019). Aplikasi shopee tidak bisa di buka dan selalu bilang coba lagi padahal pemesanannya banyak. Diambil dari <https://support.google.com/googleplay/thread/5499831?hl=id>
- Anshari, Rezha. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Dalam Pembelian E-Ticketing (Studi Kasus pada Pt Kai Daops 2 di Kota Bandung). Skripsi. STIE Ekuitas Bandung.
- Apriyani, Tri. (2020). Pengaruh E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. Diambil dari <https://www.suara.com/yoursay/2020/02/10/162614/pengaruh-e-commerce-terhadap-pertumbuhan-ekonomiindonesia>
- Ariani, F., Bachri, S. dan Suardi. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Dampaknya Pada Repeat Usage Pada BNI Mobile Banking Di Kantor Cabang Palu. *Jurnal Katalogis, Vol.6 No.3, 162-167*.
- Ariefandi, Vallen. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty (studi kasus pada konsumen pegipegi di Indonesia). Skripsi. Telkom University Bandung.
- Cahya, Kahfi Dirga. (2018). Bagaimana Generasi Milenial Berbelanja Online?. Diambil dari <https://sains.kompas.com/read/2018/11/26/135620420/bagaimana-generasi-milenial-berbelanja-online>.

- Candra, S. dan Juliani, M. (2018). Impact of E-Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction in LocalBrand. *Journal Binus Business Review*, Vol. 9 No.2, 125-132.
- Chesanti, P. C. dan Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan (JPP) Universitas Pendidikan Indonesia*, Vol.18 No.1, 10-17.
- CNNIndonesia. (2019). Orang Indonesia Habiskan 15 Persen Gaji untuk Belanja Online. Diambil dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20191202140620-206-453373/orang-indonesia-habiskan-15-persen-gaji-untuk-belanja-online>
- CNNIndonesia. (2020). Aplikasi Tokopedia, Shopee, Spotify Bermasalah di iPhone. Diambil dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200710200723-185-523391/aplikasi-tokopedia-shopee-spotify-bermasalah-di-iphone>
- Cranium. (2019). E-Commerce Developer. Diambil dari <https://cranium.id/ecommerce-developer-jakarta>.
- Devita, V.D, Fenalosa, A., Hilao, E. (2019). Pengguna Aktif Bulanan Aplikasi E-commerce di Indonesia dan Asia Tenggara. Diambil dari <https://iprice.co.id/trend/insights/pengguna-aktif-bulanan-aplikasi-e-commerce-di-indonesia-dan-asia-tenggara/>
- Djuwanda. (2019). Entah SDM CS Shopee atau Sistem Shopee yang Sangat Buruk, Mempersulit Konsumen. Diambil dari <https://mediakonsumen.com/2019/04/23/surat-pembaca/entah-sdm-cs-shopee-atau-sistem-shopee-yang-sangat-buruk-mempersulit-konsumen>
- Fadhli, Teuku. (2020). Disuruh Menunggu Selama 5 Hari, Komplain Masalah Top Up e-Money Tidak Ditindaklanjuti oleh CS Shopee. Diambil dari <https://mediakonsumen.com/2020/01/15/surat-pembaca/disuruh-menunggu-selama-5-hari-komplain-masalah-top-up-e-money-tidak-ditindaklanjuti-oleh-cs-shopee>
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hashemi, J. dan Abbasi, F. (2017). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction. *Arabian Journal of Business and Management Review (Oman Chapter)*, Vol. 6 No. 9, 10-16.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Jonathan, Hansel. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The WINNERS*, Vol. 14 No. 2, September 2013: 104-112.
- Kandulapati, S. dan Bellamkonda, R. S. (2014). E-service quality: a study of online shoppers in India. *American Journal of Business*, Vol. 29 No. 2, 178-188.
- Kinapti, T. Titi. (2019). 4 Ciri-ciri Globalisasi yang Tanpa Disadari Mengubah Kehidupan. Diambil dari <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3919594/4-ciri-ciri-globalisasi-yang-tanpa-disadari-mengubah-kehidupan>
- Kotler, P. dan Keller, Kevin L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., and Keller, Kevin L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., dan Keller, Kevin L. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2012). *Principle of Marketing 14th Edition*. New Jersey: Pearson.
- Laksita, Arum. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Melalui Aplikasi New KAI Access Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP 2. Skripsi. Telkom University Bandung.
- Laurent, Felicia. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal AGORA Vol.4 No.2*, 95-100.
- Liana. (2019). Masalah Privasi Data Pelanggan di Shopee. Diambil dari <https://mediakonsumen.com/2019/07/13/surat-pembaca/masalah-privasi-data-pelanggan-di-shopee>
- Neolaka, A. (2014). *Metode Penelitian Dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pertiwi, W. K. (2020). Penetrasi Internet di Indonesia Capai 64 Persen. Diambil dari <https://tekno.kompas.com/read/2020/02/20/14090017/penetrasi-internet-di-indonesia-capai-64-persen>

- Pramita, Septariani. (2020). Shopee Tidak Kembalikan Dana Secara Utuh untuk Pesanan yang Dibatalkan. Diambil dari <https://mediakonsumen.com/2020/03/04/surat-pembaca/shopee-tidak-kembalikan-dana-secara-utuh-untuk-pesanan-yang-dibatalkan>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta CV.
- Priyatno, Duwi. (2016). *SPSS Handbook*. Yogyakarta: MediaKom.
- Puriwat, W. dan Tripopsakul, C. (2017). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Mobile Banking Usage: Case Study of Thailand. *Polish Journal of Management Studies, Vol.15 No.2, 183-193*.
- Rahayu, Evita. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Toko Online Shopee (Studi Kasus Pada Toko Online Shopee). Skripsi. Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Riduwan dan Kuncoro, E. A. (2012). *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta CV.
- Rinjani, Dewi. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai). Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Setyaningrum. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran - Pengenalan Plus Tren Terkini Tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Entrepreneurial Marketing dan E-Marketing*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sheng, T. dan Liu, C. (2010). An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty. *Journal Nankai Business Review International, Vol. 1 No. 3, 273-283*.
- Siaumei, Siska. (2020). Pengembalian Dana Shopee Belum Ditransfer dari 3 Bulan Lalu. Diambil dari <https://mediakonsumen.com/2020/04/26/surat-pembaca/pengembalian-dana-shopee-belum-ditransfer-dari-3-bulan-lalu>
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tashandra, Nabilla. (2018). 80 Persen Konsumen Belanja Online Orang Muda dan Wanita. Diambil dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2018/03/22/155001820/80-persen-konsumen-belanja-online-orang-muda-dan-wanita?page=all>
- Tjiptono, F., and Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction 4th edition*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Startup Kaosyay. *Jurnal TEKNO KOMPAK, Vol. 12, No. 2, 2018, 68-72*.
- Wardani, A. S. (2020). Sejumlah Warganet Sempat Keluhkan Aplikasi Shopee Error hingga Logout Sendiri. Diambil dari <https://www.liputan6.com/teknoread/4247054/sejumlah-warganet-sempat-keluhkan-aplikasi-shopee-error-hingga-logout-sendiri>
- Website Shopee. Diakses pada bulan Oktober 2019 dari <https://www.shopee.co.id>.
- Wibowo, S. F., Raidah, R. A., dan Rahmi. (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Service Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol.10 No.1, 148-166*.
- Wiratna, S. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Zuhri, Syaefudin. (2019). Verifikasi Shopee Pay Sangat Menyusahkan. Diambil dari <https://mediakonsumen.com/2020/05/19/surat-pembaca/verifikasi-shopee-pay-sangat-menyusahkan>