

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1*. Airlangga University Press.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2017). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- David, D. (2018). Pengaruh *E-service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab. *Agora*, 6(2).
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ihsan, M., & Siregar, A. P. (2019). Pengaruh *E-service Quality* Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(1), 170-175.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15. Global Edition. United Kingdom: Pearson Education.
- Laksita, A. S., & Pradana, M. (2021). Pengaruh Harga Dan *E-service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta. *eProceedings of Management*, 8(5).
- Lestari, V. T., & Ellyawati, J. (2019). *Effect of e-service quality on repurchase intention: Testing the role of e-satisfaction as mediator variable*. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)*, 8(7), 158-162.
- Nurayni, D., & Widiartanto, W. (2019). Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* Dan *E-Trust* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Aplikasi Mobile Kai Access (Studi pada pengguna Aplikasi Mobile KAI Acces Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 128-137.
- Pasaribu, P. K. R. (2020). Analisis Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* Konsumen Lotte Mart Grosir Medan.
- Prawoto. (2016). *Analisis Regresi Daam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Rajagrafindo Persada
- Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Alfabeta
- Rahayu, E. (2018). *Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction dan e-customer loyalty pada Toko Online shopee (studi kasus pada pengguna Toko Online Shopee)* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

- Riduwan dan Kuncoro. (2017). Cara Menggunakan dan Memakai *Path Analysis* (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.
- Rifky, A. F. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). *The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping*. *Heliyon*, 5(10), e02690
- Santika, I. W., Pramudana, K. A., & Astitiani, N. L. (2020). *The Role of E-Satisfaction in Mediating the Effect of E-Service Quality and E-WOM on E-loyalty on Online Marketplace Customers in Denpasar, Bali, Indonesia*. *Manag Econ Res J*, 6(1), 11907.
- Saragih, M. G. (2019). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Melalui *E-Satisfaction* (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan). *Jurnal Mantik*, 3(1), 190- 195.
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., & Waruwu, H. (2021). *The impact of e-service quality and satisfaction on customer loyalty: Empirical evidence from Internet banking users in Indonesia*. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465-473.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suprpti, S., & Suparmi, S. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction Melalui e-Service Quality Pengguna Goride Kota Semarang. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 6(2), 240-255.
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. *Agora*, 6(1).
- Wahyuni, L. D. (2018). *Pengaruh Faktor Bauran Ritel Terhadap Keputusan Pembelian Busana Muslim Rabbani (Studi Kasus Konsumen Rabbani Panam Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Wilis, R. A., & Nurwulandari, A. (2020). *The effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 1061-1099.

Website

Alexander, (2020) <https://properti.kompas.com/read/2020/02/13/205237021/masuk-5-besar-ritel-indonesia-diprediksi-stabil?page=all>. Diakses tanggal 8 Desember 2021

Pahlevi, (2021). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/24/nilai-penjualan-ritel-minimarket-lampau-supermarket-dan-hypermarket-pada-2020>. Diakses tanggal 8 Desember 2021

Pahlevi,(2021).<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/25/jumlah-gerai-minimarket-meningkat-39-pada-2020>. Diakses tanggal 8 Desember 2021

Pahlevi, (2019). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/03/27/2018-terdapat-1131-toko-modern-di-indonesia>.. Diakses tanggal 10 Desember 2021.

Purwati,Teti (2021). <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211130183023-17-295609/alfagift-jadi-best-omnichannel-solution-for-retail-consumer>. Diakses tanggal 8 Desember 2021

Riyanto, (2021). <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>. Diakses tanggal 8 Desember 2021

<https://alfamart.co.id/>. Diakses tanggal 8 Desember 2021.

https://www.bkpm.go.id/images/uploads/prosedur_investasi/file_upload/Perpres_44_2016.pdf. Diakses tanggal 8 Desember 2021.