

## DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94-100.
- 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.
- Ghifari, Z. M., & Syahputra, S. (2021). The Effect Of E-service Quality On E-customer Satisfaction Of Dana Application. *eProceedings of Management*, 8(5).
- Ghozali Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2017). *Marketing Manajemen*. Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip, Armstrong. (2017). Pemasaran, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip And Gary Armstrong.,(2018)., *Principle Of Marketing, 17e Global Edition*, Pearson Education Limited, New York.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson
- Lee, C. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Grab Di Kota Batam. *Khazanah Ilmu Berazam*, 3(3), 615-625.

- Lesnussa, Y. R. A., Mao, T. Y., Lin, C. W., & Shih, C. H. (2021, August). *The Effect of Service Quality, Price and Promotion on Customer Satisfaction in PegiPegi. com*. In 2021 IEEE International Conference on Social Sciences and Intelligent Management (SSIM) (pp. 1-7). IEEE.
- Lily Harjati, M. M. (2018). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Zalora Indonesia di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 7(2).
- Prasetyo, C. A., Junipriansa, D., & Sastika, W. (2019). Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Priansa, D. J. (2017). Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (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*, 15.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2).
- Rinjani, D. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai).
- Rosita, R. (2020). Pengaruh pandemi Covid-19 terhadap UMKM di Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(2), 109-120.
- Sajidah, R. S., & Aulia, P. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Grabfood. *ProBank*, 6(2), 179-191.
- Sidik, M. (2021). *Pengaruh kualitas produk dan E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna Shopee: Studi pada mahasiswa di Kota Bandung* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Sihotang, Y. E., & Hidayat, A. M. (2022). Pengaruh Sale Promotion dan Online Consumer Review terhadap Keputusan Pembelian pada Shopee. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 63-70.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundaram, V., Ramkumar, D., & Shankar, P. (2017). Impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty empirical study in India online business. *Kinerja*, 21(1), 48-69.
- Tjiptono, Fandy, Ph.D. 2017. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh *E-service quality* terhadap *E-satisfaction* Pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Agora*, 6(1).
- Wijoyo, H. (2021). *Strategi Pemasaran UMKM di masa pandemi*. Insan Cendekia Mandiri.
- Yuliyanto, W. (2020). Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Aleea Shopid Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 168-172.

#### Website

- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/10/jumlah-penduduk-indonesia-capai-273-juta-jiwa-pada-akhir-2021>
- <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/2939/dukungan-pemerintah-bagi-umkm-agar-pulih-di-masa-pandemi>
- <https://www.infomedia.co.id/divisi-business-service-telkom-dan-infomedia-kembangkan-my-sooltan/>
- <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/pemerintah-terus-perkuat-umkm-melalui-berbagai-bentuk-bantuan/>
- <https://kemenkopukm.go.id/read/target-pemerintah-30-juta-umkm-masuk-ekosistem-digital-pada-tahun-2024>
- <https://mediaindonesia.com/opini/428402/umkm-gulung-tikar-digitalisasi-solusinya>
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/pengguna-smartphone-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>

<https://www.cnbcindonesia.com/opini/20210809130256-14-267201/umkm-dan-upaya-membangun-ketahanan-demi-digitalisasi>

<https://www.similarweb.com/top-websites/#overview>

<https://www.ukmindonesia.id/baca-artikel/62>

<https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>

<https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>