

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial least square (PLS) = alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis* Partial least square (PLS) = alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. Andi Offset.
- Abdullah, T. , & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. PT.Rajagrafindo Persada.
- Ahdiat, A. (2022). *10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal II 2022*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/21/10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-ii-2022>
- Alfajar, F., Polii, J., Studi, P., & Publik, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAKASSAR JEANS HOUSE KOTA PALU*.
- Ambarwati, R., & Supardi. (2020). *BUKU AJAR MANAJEMEN OPERASIONAL DAN IMPLEMENTASI DALAM INDUSTRI*. UMSIDA Press .
- Ambate, V. A., Suryaningsih, I. B., Sulianti, D., Tobing, K., & Leonard, T. (2021). *The Effect of Satisfaction on Complaint Behavior and Loyalty Recipient Companies of Customs Facilities in East Java Province*. 23, 20–25. <https://doi.org/10.9790/487X-2301052025>
- APJII. (2022). *Profil Internet Indonesia 2022*.
- Arandito Eldi Noegroho, B. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Serta Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Di Pusat Otomotif Terpadu Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.
- Ariani, D. W. (2021). *Manajemen Kualitas*. Universitas Terbuka.
- Athanassopoulos, A. (2001). *Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study*.

- bisnitempo. (2020). *Banyak Dikeluhkan Lewat YLKI, Perusahaan E-Commerce Angkat Bicara - Bisnis Tempo.co.*
<https://bisnis.tempo.co/read/1295298/banyak-dikeluhkan-lewat-ylki-perusahaan-e-commerce-angkat-bicara>
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2019). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. mheducation.
- Candiwan, & Wibisono, C. (2021). Analysis of the influence of website quality to customer's loyalty on e-commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 83–102. <https://doi.org/10.7903/IJECS.1892>
- Chandra, B. A. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KOMPLAIN KONSUMEN*.
- Charisma, A., & Asnawi, N. (2021). *Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang MEMPREDIKSI NIAT PERILAKU TERHADAP E-WALLET*.
- Chen, J. K. (2021). A New Approach for Diagonal Line Model of Importance-Performance Analysis: A Case Study of Tourist Satisfaction in China. *SAGE Open*, 11(1). <https://doi.org/10.1177/2158244021989276>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Danuri, M., Informatika, M., Teknologi, J., & Semarang, C. (2019). *PERKEMBANGAN DAN TRANSFORMASI TEKNOLOGI DIGITAL*.
- Darmadi, H. (2014). *Metode penelitian pendidikan dan sosial : (teori konsep dasar dan implementasi)*. Alfabeta.
- Dhingra, S., Gupta, S., & Bhatt, R. (2020). A study of relationship among service quality of E-Commerce websites, customer satisfaction, and purchase intention. *International Journal of E-Business Research*, 16(3), 42–59. <https://doi.org/10.4018/IJEBR.2020070103>

- Efendi, S., Pratiknyo, D., & Edi Sugiono, I. (2019). *MANAJEMEN OPERASIONAL*.
- Elausta, A. (2021). *Sejarah JD.ID terjun sebagai e-commerce di indonesia - ngurusduit*. <https://ngurusduit.com/sejarah-jd-id-terjun-sebagai-e-commerce-di-indonesia/>
- Fahmeyzan, D. (2018). *Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosi*.
- FAUL, F., ERDFELDER, E., BUCHNER, A., & LANG, A.-G. (2009). *Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses*.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01). <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Foster, B. (2019). SELF IMAGE CONGRUITY AND CUSTOMER PERCEIVED SQ ON IMPACT SATISFACTION ON REPURCHASE INTENTION. In *Journal Sampurasun : Interdisciplinary Studies for Cultural Heritage* (Vol. 05).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. UNDIP.
- ginee. (2022). *Mulai dari Cara Jualan di JD ID, Fitur Hingga Tips, Lengkap! - Ginee*. <https://ginee.com/id/insights/cara-jualan-di-jd-id/>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence*. Pearson.
- Hadi, S. S., & Artadita, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Penanganan Keluhan Pelanggan Sebagai Variabel*

Intervening (Studi Pada Pengguna Indihome Wilayah Telkom Tangerang) Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction With Handling Customer Complaints As Intervening Variables (Study On Indihome Users At Telkom Tangerang Area).

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (second). Sage Publications Inc.

Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (Seventh Edition)* (Vol. 7).

Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) BERBASIS VARIAN: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.

Hardani, R. Y. i. (2023). *Pengaruh Service Quality terhadap Customer Complain dan Customer Loyalty melalui Mediasi Customer Satisfaction Pengguna Website E-commerce Lazada Indonesia*.

Heizer, J., Render, B., & Chuck, M. (2017). *Operation Management Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). Pearson Education.

Hizkhia, T. E. (2020). *Pengaruh Customer Complaint dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty di Kopi Lain Hati*.

Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.

Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Pass.

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Refika Aditama.

Iprice. (2023a). *Daftar 50 Website & Aplikasi E-Commerce di Indonesia 2019*. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>

- Iprice. (2023b). *Top 50 E-Commerce Sites & Apps in Indonesia 2019*.
<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/>
- Japarianto, E., & Adelia, S. (2020). PENGARUH TAMPILAN WEB DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI INTERVENING VARIABLE PADA E-COMMERCE SHOPEE. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 35–43.
<https://doi.org/10.9744/PEMASARAN.14.1.35-43>
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. Quadrant.
- JD.ID. (2023). *jd.id*. <https://www.jd.id/>
- Jogiyanto, H. (2014). *Metode Penelitian Bisnis* (6th ed.).
- Kang, H. (2021). *Sample size determination and power analysis using the G*Power software*.
- Khan, M. A., Zubair, S. S., & Malik, M. (2019). An assessment of e-service quality, e-satisfaction and e-loyalty: Case of online shopping in Pakistan. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3), 283–302. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-01-2019-0016/FULL/XML>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., Manceau, D., & Hemonnet, A. (2019). *Marketing Management*. Nouveaux Horizons.
- Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing* (18th Global Edition). Pearson.
- Kurniyawati, E., & Anggadha Ratno, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). In *Jurnal Baabu Al-ilmi* (Vol. 5, Issue 2).

- Latan, H., & Noonan, R. (2017). *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*.
- Lidwina, A. (2021). *Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>
- Linardi, E. (2020). *PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN OVERALL CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BCA RUNGKUT SURABAYA*.
- Lorah, J. (2018). *Effect size measures for multilevel models: definition, interpretation, and TIMSS example*.
- Maisaroh, R., & Nurhidayati, M. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN TOKO STARS MADIUN 2. *Journal of Economics and Business Research*.
- Muanzir, R. F. (2023). *Pengaruh Service Quality terhadap Customer Complaints dan Customer Loyalty melalui mediasi Customer Satisfaction pengguna Website e-commerce Bukalapak Indonesia*.
- Mukhlisin, Zakaria, & Sakdiyah. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL MEMORY AUTO SERVICE DI KECAMATAN JEUNIEB KABUPATEN BIREUEN*.
- Nadhifah, D. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Syariah di Yogyakarta*.
- Nawaz, F. (2021). Article: Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Case of Baking Sector of Pakistan. *Journal of Applied Research and Multidisciplinary Studies (JARMS)*, 2(2).
<https://doi.org/10.32350/jarms>

- Nielasari, A., Yohana, C., & Fidhyallah, N. F. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran X*.
- Noegroho, B. A. E. (2019). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Serta Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Di Pusat Otomotif Terpadu Surabaya*.
- Novitasari, D. (2022). *Manajemen Operasi Konsep dan Esensi*. STIE Widya Wiwaha.
- Nugraha, S., & Nuraeni, D. (2021). *Peran Teknologi Internet Dalam E-Commerce*.
- Pahlevi, M. R., & Suhartanto, D. (2020). The integrated model of green loyalty: Evidence from eco-friendly plastic products. *Journal of Cleaner Production*, 257. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120844>
- Palinggi, S., Limbongan, E. C., Kharisma Makassar Jl Baji Ateka No, S., Mappakasunggu, B., Makassar, K., & Selatan, S. (2020). *PENGARUH INTERNET TERHADAP INDUSTRI E-COMMERCE DAN REGULASI PERLINDUNGAN DATA PRIBADI PELANGGAN DI INDONESIA*.
- Panjaitan, R. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jusuf Aryani Learning.
- Parinduri, L., Sudarso, A., & Purba, P. B. (2020). *Manajemen Operasional: Teori dan Strategi*. Kita menulis.
- Pinem, S., Husnan, L. H., & Handayani, B. R. (2019). THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH MODERATING EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION IN DITLANTAS POLDA NTB. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 9(93), 17–26. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-09.02>
- Pradipta, S. G. R. (2020). *ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KINERJA KUALITAS PRODUK (Studi pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul)*.

- 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(2), 183–193. <https://doi.org/10.17512/PJMS.2017.15.2.17>
- Putra Baistama¹, R., & Martini, E. (2021). *E-SERVICE QUALITY EFFECT ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN GOJEK ONLINE TRANSPORTATION APPLICATION*.
- Putra, F. W., & Sulistyawati, E. (2018). Peran kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada rumah makan bakmi tungku di kabupaten badung). *E-Jurnal Manajemen*, 7(1), 525–554. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.V7.I01.P20>
- Putra, W. P., Hendayani, R., & Hidayah, R. T. (2023). IPMA’S ANALYSIS ON FACTORS AFFECTING INDRIVE INDONESIA’S CUSTOMER LOYALTY. *Intern. Journal of Profess. Bus. Review*.
- Riduwan, & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta.
- Rusdiana, H. A. (2014). *MANAJEMEN OPERASI*. Pustaka Setia Bandung.
- Sanjaya, P. K. A., Swara, N. N. A. A. V., & Sumiati, N. K. (2021). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Jasa Pengiriman Jalur Darat Pada PT. Bali Semesta Agung Express di Denpasar*. Putu Krisna Adwitya Sanjaya (2) Ni Nyoman Adityarini Abiyoga Vena Swara (3) (1)(2))(. 1(2).
- Saragi, S. W. B. (2021). *FAKTOR-FAKTOR E-SERVICE QUALITY YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA INTERNET BANKING*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, (7th ed.). Wiley & Sons.

- Sellappan, P., & Shanmugam, K. (2021). CATERING TO CATERERS: EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF RESTAURANT PARTNERS FROM FOOD ONLINE ORDER AND DELIVERY (FOOD) OPERATOR. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT*, 11(12). <https://doi.org/10.34218/ijm.11.12.2020.248>
- Setyawardani, R. D. (2017). *PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY (STUDI KASUS BANK JATIM CAPEM UWK DI SURABAYA)*.
- Shukor, A., Samiran, M., Saleh, H., Hasnan, N., Yeop, O., Fiaza, A., & Graduate School Of Business¹, A. (2015). *THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER EXTERNAL COMPLAINTS INTENTIONS IN COMMERCIAL PARKING FACILITIES IN KLANG VALLEY, MALAYSIA*. www.ijset.net
- Siregar, K. R., Rachmawati, I., Millanyani, H., & Esperanza, M. (2022). IPMA ANALYSIS OF ACCEPTANCE OF USE OF LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS). *Jurnal Sosioteknologi*, 21(1), 60–69. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2022.21.1.7>
- Solomon, M. R. (2017). *Consumer Behavior: Buying, Having, And Being*, (12th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D /* . Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RnD*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RnD*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis ekonomi*. Yogyakarta Pustaka Baru.
- Sulistiyandari, & Ramadhan, A. M. (2021). ANALISIS INTENSI MENABUNG PADA BANK SYARIAH DENGAN IMPORTANCE-PERFORMANCE

- MATRIX ANALYSIS (IPMA). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1).
- Sumiati, N. K., Sanjaya, P. K. A., & Swara, N. N. A. A. V. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Jasa Pengiriman Jalur Darat Pada PT. Bali Semesta Agung Express di Denpasar. *Jurnal Widya Amrita*, 1(2).
- Supertini, N. P. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). *PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PUSAKA KEBAYA DI SINGARAJA*.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Sutrisno, Y. D. (2019). *PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI BRAND IMAGE DAN DEMOGRAPHIC ATTRIBUTES SEBAGAI VARIABEL MODERATOR (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta)*.
- Suyanto, A., & Femi, S. R. (2023). Analysis of The Effect of Impulsive Purchase and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Beauty E-Commerce. *Quality - Access to Success*, 24(194), 18–23. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.03>
- Tambunan, F. R., Thalib, S., & Miranda Agustinus. (2022). *PENGARUH PRODUCT QUALITY DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN (STUDI EMPIRIK MITRA 10 DEPOK, CIBUBUR DAN BOGOR)*.
- TEGAR, A. (2020). *ENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP REPURCHASE INTENTION DENGAN SATISFACTION SEBAGAI*

INTERVENING (STUDI KASUS PADA PEMBELI E-COMMERCE BUKALAPAK) .

TimSindonews. (2023). *Profil Raksasa Ecommerce China JD.Com, Induk dari JD.ID yang Tutup Per Maret 2023*.
<https://ekbis.sindonews.com/read/1012487/34/profil-raksasa-ecommerce-china-jdcom-induk-dari-jdid-yang-tutup-per-maret-2023-1675328553>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality and satisfaction* (4th ed.). CV Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik : mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing* (3rd ed.). Andi.

Tri Atmojo, J. J., & Widodo, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 133.
<https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5092>

Wattoo, M. U., & Iqbal, S. M. J. (2022). Unhiding Nexus Between Service Quality, Customer Satisfaction, Complaints, and Loyalty in Online Shopping Environment in Pakistan. *SAGE Open*, 12(2).
<https://doi.org/10.1177/21582440221097920>

Zahra, R. R., & Rina, N. (2018). PENGARUH CELEBRITY ENDORSER HAMIDAH RACHMAYANTI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ONLINE SHOP MAYOUTFIT DI KOTA BANDUNG. *JURNAL LONTAR*, 6.

Zakawali, G. (2022). *Tren Belanja Online Di Indonesia Sepanjang Tahun 2022*.
<https://store.sirclo.com/blog/tren-belanja-online-2022/>