

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., Hartono, J., & Usman, B. (2020). *KONSEP DAN APLIKASI STRUCTURAL EQUATION MODELING BERBASIS VARIAN DALAM PENELITIAN BISNIS* (2nd ed.). YOGYAKARTA : UPP STIM YKPN.
- Abdullah, P. M. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Aswaja Pressindo*.
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Depok: PT.Rajagrafindo Persada.
- Afifiyah, S. (2020). *Arti Lambang Burung Hantu dan Keranjang Tokopedia*. Tagar.Id. <https://www.tagar.id/arti-lambang-burung-hantu-dan-keranjang-tokopedia>
- Agustina, R., Wiryawan, D., & Nabila, N. I. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TOKOPEDIA DI BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 323–330.
- Ahdiat, A. (2022). *10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal II 2022*. Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/21/10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-ii-2022>
- Alam, M. M. D., & Noor, N. A. M. (2020). The Relationship Between Service Quality, Corporate Image, and Customer Loyalty of Generation Y: An Application of S-O-R Paradigm in the Context of Superstores in Bangladesh. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020924405>
- Ambate, V. A., Suryaningsih, I. B., Tobing, D. S. K., & Leonard, T. (2021). *The Effect of Satisfaction on Complaint Behavior and Loyalty Recipient Companies of Customs Facilities in East Java Province*. 23(1), 20–25. <https://doi.org/10.9790/487X-2301052025>
- Ambarwati, R., Supardi. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi Dalam Industri*. Jawa Tengah : Pustaka Rumah C1nta.
- Andini, C., Ariyanti, M., Sumrahadi. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Minat Beli Pengunjung Online Store Lazada Indonesia*, 3(2), 1291. E-Proceeding of Management. Bandung.
- Ariani, W, D. (2021). *Manajemen Kualitas*. Buku Materi Pokok Edisi 2 Modul 1-9. 1.11-1.12. Universitas Terbuka. Tangenrang Selatan.
- Aslam, W., Hussain, A., Farhat, K., & Arif, I. (2020). *Underlying factors influencing consumers' trust and loyalty in e-commerce*, 8(2), 186–204. Business Perspectives and Research
- Bernarto, I., Wilson, N., & Suryawan, I. N. (2019). Pengaruh Website Design

- Quality, Service Quality, Trust dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus: tokopedia.com). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 80–90.
- Burhanudin. (2018). *Kk Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat Burhanudin Program Studi Bimbingan dan Konseling*, 10(1), 75–86. Jakarta Selatan
- Blut, M. (2016). *E-service quality: development of a hierarchical model*. *Journal of Retailing*, 92(4), 500-517.
- Boucher, H. C. (2021). *Social class and self-concept consistency: Implications for subjective well-being and felt authenticity*, *Self and Identity*, 20(3), 406-422.
- 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>
- Chasanah, N., Luhita, T., Fandestika, R, S. (2018). *Implementasi E-Service Quality pada E-Commerce Komunitas Muslimah Entrepreneur*, 14(1), 31. Dinamika Rekayasa. Jawa Tengah.
- Ching-Chan Cheng, Cheng-Ta Chen, Fu-Sung Hsu, Hsiu-Yuan Hu. (2012). *Enhancing service quality improvement strategies of fine-dining restaurants: New insights from integrating a two-phase decision-making model of IPGA and DEMATEL analysis*. *International Journal of Hospitality Management*.
- Chuenyindee, T., Ong, S, K, A., Ramos, P, J., Prasetyo, T, Y., Nadlifatin, R., Kurata, B, Y., Sittiwatethanasiri, T. (2022). *Public Utility Vehicle Service Quality and Customer Satisfaction in the Philippines During the COVID-19 Pandemic*, 1-10. *Utilities Policy*.
- Darwin, S. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*, 2(1), 1-12. *Jurnal Manajemen Pemassaran*.
- 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/IJEER.2020070103>
- Digdownseiso, K. (2017). Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis. In *Universitas Pendidikan Indonesia* (Vol. 1, Issue Metodologi Penelitian). Lembaga Penerbitan Universitas Nasional.
- Do, H, Q., Kim, Y, T., Wang, X. (2022). *Effects of Logistics Service Quality and Price Fairness on Customer Repurchase Intention: The Moderating Role of Cross-Border E-commerce Experiences*, 1-12. *Journal of Retailing and Consumer Services*.

- Duc Nha, L., Nguyen, H. T., Truong, H. P. (2020). *Port Logistics Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Vietnam*, 36(2):89–103. Asian Journal of Shipping and Logistics.
- Efendi, S., Pratiknyo, D., Sugiono, E. (2019). *Manajemen Operasional*. Jakarta : LPU-UNAS.
- Endri, Novianti, Darlius. (2018). *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*, 8(1), 93. MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen.
- Estiri, M., Hosseini, F., Yazdani, H., & Nejad, H.J. (2011). *Determinants of customer satisfaction in Islamic banking: evidence from Iran*, 4(4), 295–307. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management.
- Fadhillah, A., Zebua, Y., & Prayoga, Y. (2021). *Analysis of information quality, trust and satisfaction on customer participation (case study on customer online shop shopee In Rantauprapat)*, 4(2), 3039–3051. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCIJournal): Humanities and Social Sciences.
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., & Etmy, D. (2018). Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosi. *Jurnal VARIAN*, 2(1), 31–36. <https://doi.org/10.30812/varian.v2i1.331>
- Fajrin Rohmah, L., Aryadita, H., & Tyroni Mursityo, Y. (2018). Analisis Perbandingan Website Toko Buku Online Menggunakan Website Usability Evaluation Tool (Studi Pada Bukukita dan Tokopedia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2604–2613. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1863>
- Fauziah, A., Nugroho, D. W. pratito sri, & Wardana, E. S. (2021). KEPUASAN PELANGGAN BELANJA ONLINE (Pada Marketplace Tokopedia). *Solusi*, 19(2), 80–91. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i2.3156>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Franklyn, A. K. J., & Cokki, C. (2021). Determinan Loyalitas Konsumen Situs Tokopedia Di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(4), 893. <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i4.13430>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *PARTIAL LEAST SQUARES, KONSEP TEKNIK DAN APLIKASI MENGGUNAKAN SMARTPLS 3.2.9* (3rd ed.). Badan Penerbit

Universitas Diponegoro.

- Gultom, T, S, W., Yuliati, N, L., Djohar, S. (2015). *Pengaruh Service Quality, Product Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani*, 13(2), 109-121. Jurnal Manajemen & Agribisnis. Bogor.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8. dalam Riset Bisnis*. Inkubator Penulis Indonesia.
- Handriono, R. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Marketplace (Studi Kasus Pelanggan Tokopedia). *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 99–114. <https://www.journal.stienas-ypb.ac.id/index.php/jdeb/article/view/249>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(2009), 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Hasibuan, M, R, Harahap, F, Lubis, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Vanilla Panyabungan*. 4(3), 176-177. Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS).
- Heizer, J., Render, B. (2016). *Manajemen Operasi*. Edisi Sebelas.. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, J., Render, B. (2014). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayati, R, I., Susanti, N. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya*, 3(2), 75-104. Jurnal Ekonomi Manajemen. Surabaya.
- Indrawati.(2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi, Bandung : Aditama.
- Khattoon, S., Zhengliang, X., & Hussain, H. (2020). The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality and Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020935887>
- Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal IKRAITH-HUMANIORA*, 6(1), 1–10. <https://gerbang.co.id/statistik->
- Kumar, A., & Lata, S. (2021). The System Quality and Customer Satisfaction with

- Website Quality as Mediator in Online Purchasing: A Developing Country Perspectives. *Journal of Operations and Strategic Planning*, 4(1), 7–26. <https://doi.org/10.1177/2516600x21991945>
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PANDIVA BUKU.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, I, F., Yusuf, A. (2021). *Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee*, 13(1), 57-58. *Jurnal Manajemen*.
- Kambali, I., Ramadhani, A, S. (2022). *Pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Indowira Putra Cimahi Jawa Barat*, 12(1), 1-3. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*.
- Khoerunisa, F, Vikaliana, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan*. 6(1), 2. *Jurnal Ikhraith-Humaniora*.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kurni, A. (2010). *Desain dan Manajemen Kualitas*. [All Management Insight]. <https://elqorni.wordpress.com/2010/11/05/desain-dan-manajemen-kualitas/>. [14 November 2022].
- Kurniawan, D., Nikhlis, N. (2020). *Analisis Pengaruh Kuallitas Layanan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Bukalapak*, 13(2), 158-168. *Jurnal Ilmiah Elektronika dan Komputer*.
- Kusumajaya, R. A., & Zusrony, E. (2019). Analisis Customer Satisfaction Pada Pengguna Platform Digital Shopee. *Jurnal Informa: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 5(4), 20-24.
- Law, H, C, C., Zhang, Y., Gow, J. (2022). *Airline Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention: Laotian Air Passengers' Perspective*, 10, 741-750. *Case Studies on Transport Policy*.
- Lee, Guang, G., Fen, H, L. (2005). *Customer Perceptions of E-service Quality in Online Shopping*, 33(2). *International Journal of Retail & Distribution Management*. Emerald Group Publishing.
- Lee, Y., & Kozar, K. A. (2006). *Investigating the effect of website quality on e business success: An analytic hierarchy process (AHP) approach*. *Decision Support Systems*, 42(3), 1383–1401.
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online

- shopping. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 33(2), 161–176. <https://doi.org/10.1108/09590550510581485>
- Lestari, I. T., & Widyastuti. (2019). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Belanja Online (Studi Pada Pengguna Tokopedia). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 478–484.
- Lintang, H. (2022). *Pengertian Hipotesis dan Informasi Penting Lainnya*. [Zenius]. <https://www.zenius.net/blog/pengertian-hipotesis>. [9 November 2022].
- Mamesah, E, R, P. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado*, 48. Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi.
- Maubigustha, A., & Siregar, K. R. (2018). *Impact of Task-Technology Fit & Habitual Use on Individual Performance Using Partial Latest Square Structural Equation Modeling Methods*. *Sustainable Collaboration in Business, Technology, Information and Innovation (SCBTII)*, 1(1).
- Maulana, I., Daulay, R., Kurnia, E. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan*, 1(1), 209–218. Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan.
- Merugu, P., Mohan, V, K. (2020). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Belanja online dengan mengacu pada Kota Jalandhar*. *Jurnal Manajemen Internasional*, 11(2), 3-97.
- Minta, N. K., & Stephen, O. (2017). Importance-Performance Matrix Analysis (IPMA) of Service Quality and Customer Satisfaction in the Ghanaian Banking Industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 7, No. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i7/3120>
- Michelle. (2022). *Seller Tokopedia Hanya Kirim 1 dari 11 Barang Pesanan, denhttps://mediakonsumen.com/2022/11/26/surat-pembaca/seller-tokopedia-hanya-kirim-1-dari-11-barang-pesanan-dengan-alasan-kesalahan-sistem*. [6 Januari 2022]. *gan Alasan Kesalahan Sistem*. [Pusat Resolusi Tokopedia].
- Moon, N. N., Talha, I. M., & Salehin, I. (2021). *An advanced intelligence system in customer online shopping behavior and satisfaction analysis*, 2, 100051. *Current Research in Behavioral Sciences*.
- Nasution, A. K. P. (2020). *Integrasi Media Sosial dalam Pembelajaran generasi Z*. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 13.
- Nguyen-Phuoc, D. Q., Su, D. N., Tran, P. T. K., Le, D. T. T., & Johnson, L. W. (2020). *Factors influencing customer's loyalty towards ride-hailing taxi services—A case study of Vietnam*, 134, 96–112. *Transportation Research Part A Policy and Practice*.

- Novandy, M. I., & Rastini, N. M. (2018). *Perannkepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Usaha Ekspedisi Tiki Di Kota Denpasar)*, 7(1), 412–440. E-Jurnal Manajemen Unud.
- Noviyanti, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan*, 1(2), 21-32. Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma. Pamulang.
- Nurrahmah, A., Rismaningsih, F., Hermaeny, U., Pratiwi, L., Wahyudin, Rukyat, A., Yati, F., Lusiani, Riaddin, D., & Setiawan, J. (2021). *Pengantar Statistika 1* (S. Haryanti (ed.)). Media Sains Indonesia.
- Osarenkhoe, A., Komunda, M. B., & Byarugaba, J. M. (2017). Service quality: A mediator of customer complaint behaviour and customer loyalty. *Proceedings of the 26th International Business Information Management Association Conference - Innovation Management and Sustainable Economic Competitive Advantage: From Regional Development to Global Growth, IBIMA 2015*, 7(1), 2685–2702.
- Ojel. (2022). *Manajemen Kualitas-Pendekatan, Kriteria, Prinsip & Tahapan*. Dosen Pendidikan 2. <https://www.dosenpendidikan.co.id/manajemen-kualitas/>. [7 Desember 2022].
- OJK. (2020). Statistik Fintech Lending Periode November 2020 <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-November-2020.aspx>.
- Oktarini, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang*, 6(2), 1-10. Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran. Pamulang.
- Parinduri, L, S., Hasdiana., Sudarso, A, P, B, P, Marzuki, I, Rozaini, N, A, R, Purba, B, Purba, S, Ahdiyat, M, Refelino, J. (2020). *Manajemen Opersional : Teori dan Strategi*. 3. Yayasan Kita Menulis.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Zeithaml, Leonard, L., Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, 64(1), 12- 37. Journal of Retailing
- Perdana, R., & Restuti, S. (2019). Analisis pengaruh e-marketing mix dan word of mouth terhadap buying decision pada 3 toko online populer di kota pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XI(2), 437–448.
- Phan, A. C., Nguyen, H. T., & Pham, T. X. T. (2021). *Relationship between service recovery, customer satisfaction and customer loyalty: Empirical evidence from e-retailing*, 9(1), 1–10. Uncertain Supply Chain Management.

- Putri, M, K, V. (2021). *Pengertian Hipotesis Menurut Para Ahli, Fungsi, Ciri, dan Manfaatnya*. Kompas [online], halaman 1. Tersedia: <https://www.kompas.com> [9 November 2022].
- Putri, I. A. K. T. M., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha pada Penggunaan Tokopedia Berdasarkan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 163–171.
- Putra, F. W., & Sulistyawati, E. (2018). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku Di Kabupaten Badung)*, 7(1), 525–554. E-Jurnal Manajemen Unud.
- Putra, M, A, K, I., Wima, A, G, I., Susanti, H, P. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung*, 1(4), 1279-1291. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*.
- Pohan, F. S., & Aulia, Z. F. (2019). Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.43>
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Rachman, T., Natitupulu, D. (2016). *Model Kualitas e-Service dengan Pendekatan Meta-Etnografi*, 18(2), 84. IPTEK-KOM. Medan.
- Rahmalia, P., Chan, S. (2019). *Pengaruh Service Quality dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Dimediasi oleh Perceived Value pada Pelanggan PT TIKI Jalur Nugraa Ekakurir (JNE) Di Kota Banda Aceh*, 10(1), 68. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*.
- Rachmawati, I., & Mohaidin, Z. (2019). Understanding User Experience, Satisfaction, And Loyalty of Telecommunication Service Providers in Indonesia. *European Proceedings of Social & Behavioural Sciences*, 360–372. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2019.08.36>
- Ramadhani, A, R. (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen pada Go-Pay di Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>.
- Relina, L., Setiawan, B., & Vinarti, A. R. (2016). Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap E - Service Quality Pendekatan SERVQUAL. *E-Journal ITS*, 1–6.

- Riyanto, M. (2018). *Kajian Kualitas Pelayanan Klinik Kesehatan Mahasiswa Politeknik Negeri Semarang*, 18(2), 117. Admisi & Bisnis. Semarang.
- Rusdiana. (2014). *Manajemen Operasi*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Sari, H. V. P., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 1–9.
- Salameh, M, A, A., Ahmad, H., Zulhumadi, F., Abubakar, M, F. (2018). *Relationships Between System Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction*, 20(1), 73-102. Journal of Systems and Information Technology.
- Sanyala, S., & Hisamb, M. W. (2019). *Factors affecting customer satisfaction with ecommerce websites - an Omani perspective*. [Conference session]. Proceedings of 2019 International Conference on Digitization: Landscaping Artificial Intelligence, Sharjah.
- Sethio, E. D., & Siagian, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Perceived Value Dan Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Agora*, 6(2), 1–6.
- Shukor, A, F, A., Samiran, M., Saleh, H., Hasnan, N. (2015). *The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer External Complaints Intentions In Commercial Parking Facilities In Klang Valley, Malaysia*, 4(3), 595-615. International Journal of Science, Environment and Technology. Malaysia.
- Shafly, L. N. (2023). *Pengaruh Atmosfer Situs dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Emotional Arousal Serta Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs E- Commerce*. 06(September), 430–445.
- Siregar, A. (2019). *Tokopedia Care, Kembangkan Layanan untuk Puaskan Pelanggan*. Idntimes.Com. <https://www.idntimes.com/business/economy/ananta-fitri/tokopedia-care-kembangkan-layanan-untuk-puaskan-pelanggan>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN* (Ayup (ed.)). Literasi Media. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Siboro, M, R., Suhardi. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam*, 6(1), 122. Ekuivalensi Jurnal Ekonomi Bisnis.
- SIRCLO. (2020). *Internship Onboarding Slide*.

- Sueni, I., & Loebis, P. H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren*, 4(2), 330–345. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*.
- Suhardi, Angelina, F, C. (2019). *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Semen Holcim Pada PT. Kinco Prima Kota Batam*, 39–50. Batam.
- Sumiati, K, N., Sanjaya, A, K, P., Swara, V, A, A, N, N. (2021). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Jasa Pengiriman Jalur Darat Pada PT. Bali Semesta Agung Express di Denpasar*, 1(2), 444-445. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi* (M. P. Dr. Yuyun Yuniarsih (ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Alfabeta.
- Sulistyandari, & Ramadhan, M. A. (2021). ANALISIS INTENSI MENABUNG PADA BANK SYARIAH DENGAN IMPORTANCE-PERFORMANCE MATRIX ANALYSIS (IPMA). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, Volume 4 N*, 209–218.
- Tam, K., & Ho, S. (2006). *Understanding the impact of Web personalization on user information processing and decision outcomes*, *MIS Quarterly*, 30(4), 865–890.
- Thabroni, G. (2022). *Manajemen Operasional: Pengertian, Fungsi, Ruang, Lingkup, dsb.* [Serupa.id]. <https://serupa.id/manajemen-operasional-pengertian-fungsi-ruang-lingkup-dsb/>. [14 November 2022].
- Timm, P.R. (2013). *Customer Service: Career Success Through Customer Loyalty*. 6<sup>th</sup> Edition. London: Pearson Education.
- Tjiptono, F., Diana, A. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

- Tobagus, A. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA DI SITUS TOKOPEDIA. *Agora, Jurnal Mahasiswa Bisnis Manajemen*, Vol. 6, No, 1–10.
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). *Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar*, 1(1), 126–143. Widya Amrita.
- Usmara, A. (2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Wahyuningsih and Nurdin, D., (2010). *The Effect Of Customer Satisfaction On Behavioural Intentions, A Study On Consumer Behavior Of Car Insurance Consumers In Melbourne*, 3(1), 1-16. Australia. *Journal Of Management Business*.
- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. (2020). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898803>
- Wattoo, U, M., Iqbal, J, M, S. (2022). *Unhiding Nexus Between Service Quality, Customer Satisfaction, Complaints, and Loyalty in Online Shopping Environment in Pakistan*, 12(2), 1-13. Sage Open.
- Wilson, N., & Christella, R. (2019). *An empirical research of factors affecting customer satisfaction: A case of the Indonesian e-commerce industry*, 14(1), 21. DeReMa (Development Research of Management).
- Wirakanda, G, G., Putri, S, I. (2020). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus di Kantor Pos Bandung 40000)*, 10(2), 4. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*.
- Wijaya, I, R. (2022). *Kecewa dengan Pihak Tokopedia yang Memenangkan Seller, Padahal Bukti Saya Kuat dan Produk Error*. [Pusat Resolusi Tokopedia]. <https://mediakonsumen.com/2022/01/31/surat-pembaca/kecewa-dengan-pihak-tokopedia-yang-memenangkan-seller-padaahal-bukti-saya-kuat-dan-produk-error>. [6 Januari 2022].
- Yanti, F., Hadi, E. D., & Anwar, S. (2022). Integrasi Metode E-Servqual dan Metode Fuzzy pada Pengukuran Kualitas Pelayanan E-Commerce Tokopedia. *Student Journal of Business and ...*, 616–638. <https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/25820%0Ahttps://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/download/25820/11510>
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, Vol. 7 No., 17–23.
- Zhang, J., & Curley, S. P. (2018). *Exploring explanation effects on consumers' trust*

*in online recommender agents*, 34(5), 421–432. International Journal of Human-Computer Interaction.

Zikri, A., Harahap, I, M. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*, 2(1), 924. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM).