

DAFTAR REFERENSI

- Achmad. 2018. Pengaruh Pengguna E-commerce terhadap Transaksi Online Menggunakan Konfirmasi Faktor Analisis. *Faktor Exacta*, 11(1), 7.
- Adaka, P. C., W. P. Wall, dan K. Hughes. 2020. Assessment of Expected and Perceived Service Quality in Nigerian Public Hospitals. *ASEAN Journal of Management & Innovation*, 7(1), 43–62.
- Adiningsih Sri. 2019. *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia: Lahirnya Tren Baru Teknologi, Bisnis, Ekonomi, dan Kebijakan di Indonesia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- APJII. 2019. *Survei Pengguna Internet APJII 2019*. Diunduh tanggal 24 Maret 2021, <https://apjii.or.id/survei2019x>.
- Astuti, D. dan F. N. Salisah. 2016. Analisis Kualitas Layanan E-Commerce terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2,(No.1, Februari 2016), hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181. Jurnal Terakreditasi SINTA 5 dan GARUDA.
- Astuti, F. W., S. Riadi dan M. Kholil. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan di PT. X dengan Metode Service Quality. *Jurnal Integrasi Sistem Informasi*, 2 (1)(Jakarta), 28–37.
- Bayu, D. J. 2021. *10 E-commerce dengan Pengunjung Terbesar pada Kuartal IV 2020*. Diunduh tanggal 25 Maret 2021, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/02/11/10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbesar-pada-kuartal-iv-2020>.
- Cendahani, T. A., A. Hamzah dan U. Lestari. 2019. Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia). *Jurnal SCRIPT Vol . 7 No. 2 Desember 2019 E- ISSN : 2338-6304*, 7(2), 140–149. Jurnal Terakreditasi SINTA 5 dan GARUDA
- Daryanti, P. dan M. S. Shihab. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3). Jurnal Terakreditasi GARUDA.
- Deo, P. G. E., R. Sanjaya, dan L. Gandajaya. 2017. Analisis Kualitas Layanan Lazada dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1), 1–19.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Ibm Spss 21*. Semarang : Universitas Diponegoro.

- Haryati, W. P., L. A. Abdillah, dan Fatmasari. 2016. Analisis Kualitas Tokopedia Menggunakan Metode ServQual. *Seminar Hasil Penelitian Sistem Informasi Dan Teknik Informatika Ke-2 (SHaP-SITI2016)*, 2, 1–6.
- Indriantoro, N. dan B. Supomo, 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi pertama*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Ingaldi, M. dan R. Ulewicz. 2018. Evaluation of quality of the e-commerce service. *International Journal of Ambient Computing and Intelligence*, 9 (2), 55–66.
- Jayani, D. H. 2019. *Shopee Jadi E-Commerce Paling Top dari Masa ke Masa*. Diunduh tanggal 24 Maret 2021, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/03/shopee-jadi-e-commerce-paling-top-dari-masa-ke-masa>
- Jayani, D. H. 2021. *Nilai Transaksi E-Commerce Mencapai Rp 266,3 Triliun pada 2020*. Diunduh tanggal 25 Maret 2021, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/29/nilai-transaksi-e-commerce-mencapai-rp-2663-triliun-pada-2020>
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13*. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan K. L. Keller. (2016). *Marketing Management-15/Essex*. England : Pearson Education
- Kurnia, R. D. 2021. *Shopee Indonesia*. Diunduh tanggal 1 April 2021, <https://www.goala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-shopee-indonesia/>
- Lupiyoadi, R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Megawati, S. R. 2020. Analisis Kualitas Layanan E-Commerce HNI.ID terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212.
- Nabila, E., M. Ariyanti dan Sumrahadi. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Performance Analysis pada Bhinneka.com. *E-Proceeding of Management*, 5(1), 141–151.
- Riyadi, H. 2019. *Apa itu Shopee dan Keunggulannya*. Diunduh tanggal 1 April 2021, <https://www.nesabamedia.com/apa-itu-shopee/>

- Sabila, A. R. dan L. Kusumaningrum, 2020. Analisis Kualitas Layanan E-commerce Shopee Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Pelanggan Shopee di Kota Tangerang 2020). *JITech:Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT*, 16(2), 72–80. Jurnal Terakreditasi GARUDA.
- Sahfitri, V. 2017. Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 79–90.
- Sastika, W. 2018. Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-Service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *Ikraith-Humaniora*, Vol. 2, No. 2, Juli 2018. Jurnal Terakreditasi GARUDA.
- Sekaran, Uma 2012. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Edisi 4*, Bandung : Salemba Empat
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinas, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Supranto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Edisi Revisi 7*. Jakarta: Rineka Pustaka
- Thapa, M. 2020. SERVQUAL Gap Analysis of Nepalese Commercial Banks. *The Batuk : A Peer Reviewed Journal of Interdisciplinary Studies*, 6 (2), 42–52
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian Edisi terbaru*. Yogyakarta : ANDI