

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Ghozali, Imam dan Latan, Hengky. 2021. *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang : Badan Penerbit - Undip
- Haryono, Siswoyo. 2016. *Buku 3 in 1 Dilengkapi Tutorial, Mudah untuk Belajar Mandiri Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Bekasi : PT.Intermedia Personalia Utama
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Neuman, William L. 2015. *Metode Penelitian Sosial Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Sangadji, Etta M dan Soipah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Sarwono, Jonathan dan Narimawati, Umi. 2015. *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET

### Ebook :

- Adhari, Iendy Z. 2021. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media
- Ajis, Trigunawan and et al. *Regresi Linier untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Permintaan*. Bandung : Kreatif
- Akbar, Mohammad A dan Alam, Sitti N. 2020. *E-commerce Dasar Teori dalam Bisnis Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Almana, La Ode dan et al. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi Penjaminan Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Pendidikan Tinggi*. Sleman : Deepublisher
- Arief, Abdul S and et al. 2021. *Metodologi Riset Pemasaran*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Astuti, Miguna dan Amanda, Agni R. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Sleman : Deepublish
- Barusman, Andala R. 2021. *Model Kepuasan Mahasiswa*. Indramayu : Penerbit Adab

- Candra, Vivi dan et al. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang : Literasi Nusantara
- Curatman, Aang and et al. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*. Sleman : Deepublisher
- Djaali. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Febriani, Nufian dan Dewi, Wayan W. 2018. *Teori dan Praktis Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Malang : UB Press
- Ferinia, Rolyana and et al. 2021. *Perilaku Konsumen Kepariwisataaan*. Sleman : Yayasan Kita Menulis
- Firdaus. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistic Version 26.0*. Riau : DOTPLUS Publisher
- Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran (Dasar dan Konsep)*. Pasuruan : Qiara Media
- \_\_\_\_\_. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Strategy)* : Pasuruan. Qiara Media
- \_\_\_\_\_. 2020. *Pengantar E-Marketing*. Pasuruan : Qiara Media
- Firmansyah, Farid dan Haryanto, Rudi. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan : Duta Media Fuadi, et al. 2021. *Ekonomi Syariah*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Giantari, Ayu and et al. 2021. *Peran Digital Marketing untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Sektor Kuliner di Bali)*. Bandung : Media Sains Indonesia
- Harmayani dan et al. 2020. *E-commerce Suatu Pengantar Bisnis Digital*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Hermawan, Rudi. 2017. *Buku Ajar Hukum Ekonomi Islam*. Pamekasan : Duta Media Publishing
- Hidayati, Aprihatiningrum. 2021. *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen Tinjauan Teoritik*. Jakarta: Cipta Media Nusantara
- Hulu, Victor T dan Sinaga Taruli R. 2019. *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Idrus, Syech. 2021. *Menulis Skripsi sama Gampangnya Membuat Pisang Goreng Penting Ada Niat dan Kemauan*. Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi

- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya : CV Jakad Publishing Surabaya
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya : CV Jakad Publishing Surabaya
- Indriyani, Lailatus dan Sa'adah, Susi. 2021. *Penerapan Strategi Customer Relationship Management Pada CV. Zam-Zam*. Jombang : LPPM Universitas KH A.Wahab Hasbullah
- Ismail, Fajri. 2018. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : Prenadamedia Grup
- Lubis, Zulkarnain. 2021. *Statistika Terapan untuk Ilmu-Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Yogyakarta : ANDI
- Malik, Nazzarudin and et al. 2015. *Membangun Ekonomi Nasional yang Kokoh Kajian & Pengalaman Empiris*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang
- Mardia and et al. 2021. *Strategi Pemasaran*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Mu'ah dan Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo : Zifatma
- Pakpahan, Andrew F and et al. 2021. *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Poltak, Hendra and et al. 2021. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi Pada Era Digital)*. Bandung : Media Sains Indonesia
- Prihantoro, Agung. 2015. *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen (Studi Kasus Madrasah di Lingkungan Yayasan Salafiyah, Kajen, Mrgoyoso, Pati)*. Sleman : Deepublish
- Purboyo and et al. 2021. *Perilaku Konsumen (Tinjauan Kosenptual Dan Praktis)*. Bandung : Media Sains Indonesia
- Putra, Adi. 2021. *Pendekatan Comprehensive Community Initiative (CCI) Pengelolaan Dana Desa di Kawasan Penyangga Taman Nasional Kerinci Seblat Kerinci Jambi*. Bandung : Media Sains Indonesia
- Rahayu, Murtanti J. 2020. *Stabilisasi Pedagang Kaki Lima Di Ruang Publik Kota Surakarta : Strategi Informalitas Perkotaan Yang Berkeadilan*. Medan : Yayasan Kita Menulis

- Rikomah, Setya E. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Sleman : Deepublish
- Riyanto, Slamet dan Hatmawan, Aglis A. 2020. *Metode Riset Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Sleman : Deepublish Publisher
- Romindo et al. 2019. *E-commerce Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Roza, Rahmi dan Fauzan, Mohammad N. 2020. *Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*. Bandung : Kreatif Industri Nusantara
- Sa'adah, Lailatus dan Munir, Abdullah F. 2020. *Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang : LPMM Universitas K.H A Wahab Hasbullah
- Sahir, Syafrida and et al. 2021. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Saleh, M.Yusuf dan Said, Miah. 2019. *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar : CV Sah Media
- Sarmanu. 2017. *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kalitatif, & Statistika*. Surabaya : Airlangga University Press
- Saworno, Jonathan dan Prihartono. 2012. *Perdagangan Online Cara Bisnis di Internet*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Setiawan, Supriadi. 2018. *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor : Kampus IPB Taman Kencana Bogor
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press)
- Sholihin, Mahfud dan Anggraini, Puspita G. 2020. *Analisis Data Penelitian Menggunakan Software Stata*. Yogyakarta : ANDI
- Simarmata, Hengki P.S et al. 2021. *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sinulingga, Nora A.B dan Sihotang, Hengki T. 2021. *Perilaku Konsumen Strategi dan Teori*. : IOCS Publisher
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Kencana
- Sisca et al. 2021. *Pemasaran Dasar dan Konsep*. Medan : Yayasan Kita Menulis

- Siyoto, Sandu dan Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman : Literasi Media Publishing
- Stokes, Jane. 2006. *How To Do Media and Cultural Studies Panduan untuk Melaksanakan Penelitian dalam Kajian Media dan Budaya*. Yogyakarta : Bentang
- Sudiantini, Dian. 2020. *Leaders & Culture Bagaimana Strategi Meningkatkan Kinerja Layanan Publik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Sugianingrat, Ida A P and et al. *Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung : Media Sains Indonesia
- Sumiyati dan Suwartini. 2019. *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga untuk SMK/MAK Kelas XII*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Supriatna, Yuda. 2019 *Induksi Manajemen Pemasaran*. Pasuruan : Qiara Media
- Suryani, Tatik and et al. 2020. *E-marketing Bagi UKM : Strategi Periklanan, Website dan Media Sosial*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing
- Syahrir, and et al. 2020. *Aplikasi Metode SEM-PLS Dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan*. Bogor : IPB Press
- Tajuddin, Muhammad and et al. 2016. *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance (Sebuah Kajian Empiris di Perguruan Tinggi Swasta)*. Malang : UB Press
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Triapnita, Nana et al. 2020. *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Trimurti, Christimulia dan Utama, Gusti. 2020. *Model Pengembangan Destinasi Dalam Prespektif Motivasi Berwisata*. Sleman : Deepublish
- Warnadi dan Triyono, Aris. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Sleman : Deepublish
- Wijaya, Hengki. 2016. *Metodologi Penelitian Pendidikan Teologi*. Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray
- Yulianto, Edi. 2020. *Bisnis Online dan E-commerce*. Malang : Inteligencia Media (e-book)

- Yulianto, Edy. 2020. *Bisnis Online dan E-commerce Meneroka Kualitas Pelayanan Online Pada Pelanggan*. Malang : Intelegensia Media
- Yulianto, Nur A.B and et al. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang : Polinema Press
- Zaid. 2021. *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan*. Lamongan :Academia Publication
- Jurnal :
- Aditya, Made P dan Kusumadewi Ni Made. 2017. *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*.Jurnal Manajemen. Vol 6 (9) : 5061-5087
- Andhini, Amelia. 2017. *Pengaruh Transaksi Online Shopping, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-commerce*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol 6 (7) : 1-23
- Bambang, Abas dan Heriyanto, Meyzi. 2017. *Pengaruh Brand Equity dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Konsumen Mobil Merek Toyota Kijang Innova*. JOM FISIP. Vol (4) 2 : 1-11
- Febriarhamadini, Rochayati dan Eddy Suryadi. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa S1 Administrasi Bisnis Semester Akhir 2018 – 2019 Fakultas Ilmu Administrasi & Sekretari (FIAS) IBM ASMI*. Jurnal Administrasi Bisnis (3) 1 : 11-18
- Hana, Kharis F. 2019. *Minat Beli Online Generasi Milenial : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam. Vol 7 (2) : 203-216
- Lesmana, Rosa dan Ratnasari. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. Vol 2 (2) : 115-129
- Lestari, Sri P dan Hidayati, Mustikaningrum. 2020. *Online Shop yang Dilakukan Oleh Mahasiswa di Kota Semarang Pada Masa Pandemi Covid19*. Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang. (9) 2 : 132-148
- Nabila, Elma and et al. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Online (EServqual) Menggunakan Metode Importance Perfomance Analysis Pada Bhineka.com*. Jurnal Manajemen. Vol (5) 1 : 141-151
- Pohan, Fanny S dan Aulia Zida F. 2019. *Kualitas Situs Web, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen Tokopedia*. Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis. Vol 2 (1) : 13-22
- Prasetya, Adhitya Y dan Wardati, Emi. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel*

- Intervening (Studi Pada Pengguna E-commerce C2C Bukalapak). Jurnal Manajemen dan Akuntansi Terapan. Vol 9 (2) : 146-154*
- Pudjarti, Sri and etc. 2019. *Hubungan E-Service Quality dan E-loyalty dengan E-satisfaction pada Konsumen Gojek dan Grab di Kota Semarang. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humoria. Vol 21 (3) : 237-246*
- Putra, Hilman A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai variabel Intervening (Studi kasus pada konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang). Jurnal sosial dan politik : 1-8*
- Rahmawati, Yani O and et al. 2019. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). Business Management and Entrepreneurship Journal. Vol 1 (4) : 102-115*
- Rendi, Ahmad. 2021. *Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada BMT di Kota Palembang. Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains. Vol 10 (1) : 21-31*
- Romadhan, Rakhmat etc. 2019. *E-service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-commerce Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal GeoEkonomi. Vol (10) 2 : 150-163*
- Setyaningriani, Eka D. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Penumpang Shuttle PO. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap) : Vol 6 (4) : 1-6*
- Supriadi, Bambang dan Yusuf, Abdul. 2021. *Pengaruh Websute quality dan E-satisfaction Terhadap E-loyalty pada Website Psslorg. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi. Vol 4 (2) : 635:644*
- Widayatma, Cindy P. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rifa Kuliner Kendal). Jurnal Ilmiah. Vol 7 (3) : 25-38*
- Zakaria, Gema dan Suwitho. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu dan Reset Manajemen. Vol 6 (4) : 1-18*

Skripsi :

Cholvia. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. Medan : Universitas Pembangunan Panca Budi

Muawal, Nurul F. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi : Studi Kasus pada Pelanggan Bengkel Cipcung Motor Baleendah Bandung*. Bandung : UIN Sunan Gunung Djati (skripsi)

Widyanita, Fika A. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Ecommerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Website :

Amenan, Amrozi. (2021). Transaksi UMKM di Surabaya Lewat Tokopedia Naik Dua Kali Lipat. Diakses pada 11 Desember 2021, dari <https://www.beritasatu.com/amp/ekonomi/850543/transaksi-umkm-di-surabayalewat-tokopedia-naik-dua-kali-lipat>

Dinisari, Mia C. (2020). *E-commerce Dorong Perekonomian Indonesia, Selama Pandemi Covid-19*. Diakses pada 29 September 2021 dari <https://m.bisnis.com/amp/read/20200417/12/1228750/e-commerce-dorongperekonomian-indonesia-selama-pandemi-covid-19->

Iprice.co.id. (2021). *Peta E-Commerce Indonesia*. Diakses pada 30 September 2021, dari

<https://www.google.com/amp/s/iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>

Iqbal, Muh. (2021). *Bukan Shopee, Ini Juara Marketplace RI di Kuartal I/2021*. Diakses pada 30 September 2021, dari

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210421232912-37-239796/bukan-shopeeini-juara-marketplace-ri-di-kuartal-i-2021>

Jurnal Entrepreneur. (2021). *7 Jenis E-commerce yang Perlu Anda Ketahui!*.

Diakses pada 30 September 2021, dari

<https://www.jurnal.id/id/blog/jenis-e-commerce-untuk-kembangkan-bisnis/>

Kristiadi, Novi. (2017). *E-commerce, Manfaat, dan Keuntungannya*.

Diakses pada 29 September 2021, dari

<https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/novikristiadi/5992634e93be2508e06c5402/e-commerce-manfaat-dan-keuntungannya>

Lidwina, Andrea. (2021). *Pengguna E-commerce Indonesia Tertinggi di Dunia*. Diakses pada 29 September 2021, dari

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerceindonesia-tertinggi-di-dunia>



- Niagahoster.co.id. (2019). *Apa Itu Marketplace? Berikut Adalah Pengertian, Contoh & Jenisnya!*. Diakses pada 30 September 2021, dari <https://www.google.com/amp/s/www.niagahoster.co.id/blog/marketplace-adalah/>
- Ryza, Prayogo. 2017. *Mencari Keunikan Marketplace di Indonesia*. Diakses pada 30 September 2021, dari <https://dailysocial.id/amp/post/mencari-keunikanmarketplace-di-indonesia>
- Setyowati, Desy. (2019). *Kontribusi E-commerce ke PDB Diproyeksi Rp2.305 Triliun pada 2030*. Diakses pada 29 September 2021, dari <https://katadata.co.id/amp/pingitaria/digital/5e9a554f48fc5/kontribusi-ecommerce-ke-pdb-diproyeksi-rp-2305-triliun-pada-2030>
- Sirclo.com. (2021). *Top 10 Marketplace E-commerce Indonesia yang Paling Banyak Pengunjung*. Diakses pada 30 September 2021, dari <https://www.sirclo.com/top-10-marketplace-e-commerce-indonesia-yang-palingbanyak-pengunjung/>
- Tokopedia. (2021). Diakses pada 30 September 2021, dari <https://www.tokopedia.com/about/contact-us/>
- Yunarko, Azela M. (2021). *Transaksi e-commerce Meningkat Hingga Kuartal IV 2020, Tren e-commerce 2021 Diprediksi Tumbuh Positif*. Diakses pada 130 September 2021, dari <https://jetcommerce.co.id/update/transaksi-e-commerce-meningkat-hingga-kuartal-iv-2020-tren-e-commerce-2021-diprediksi-tumbuhpositif/>