

DAFTAR PUSTAKA

- Abigail, P. Y. (2023, 12 11). *Sejarah Tokopedia Bergabung dengan Gojek hingga Masuknya TikTok*. Retrieved from <https://katadata.co.id/finansial/korporasi/657689d41f1c3/sejarah-tokopedia-bergabung-dengan-gojek-hingga-masuknya-tiktok>.
- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*. AE Publishing. Approach (7th Ed). United Kingdom: Wiley.
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Fahrina, C., P., Makmur, T., & Indra (2021). " Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional di Kota Banda Aceh"
- Fiqih Harso, G. (2022). Analisis Komparasi Kualitas Layanan Dan Harga Antara Shopee Dan Tokopedia. *Gemah Ripah: Jurnal Bisnis*, 2(02), 26–38.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haque-Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., & Sunarsi, D. (2022). *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal Books.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Haris Firmansyah, M., Mohammad Darul Fadli, U., & Suherman, E. (2023). Analisis Komparasi Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Konsumen Pada Shopee dan Tokopedia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 18344–18355.
- Hermawan, S. (2018). *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang* (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences).

- Indrasari Meithiana., 2019, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- J. Wahani., J. D. D. Massie., & J. G. Poluan. (2021). “Analisis Perbandingan Kualitas Peayanan Antara Go-Jek dan Grab di Kota Manado”
- Kasmir, (2017). Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kasmir, (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kominfo. (n.d.). Retrieved from <https://www.kominfo.go.id/>.
- Kotler Phillip, Kevin Lane Keller, (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Service marketing, people, technology, strategy (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Public Relation panduan efektif pengelolaan hubungan masyarakat. Bandung:
- Mulyapradana, Aria, dan Atik Indah Lazulfa. 2018. "Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal."
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Musnaini, et. All. 2021, Manajemen Pemasaran, Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Nandy. (2019). *Pendiri Shopee dan Kisah Perjalanan Karirnya*. Retrieved from <https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-shopee/>.
- Novia, Chuzaematin, & Andarini, Sonja. (2019). Analisis Komparasi Persepsi Konsumen Pengguna Ojek Online_ Go-Ride_ dan Grab Bike_(Studi Kasus_pada_ Mahasiswa Pengguna Ojek Online Go-Ride dan Grab-Bike di UPN Veteran Jawa timur). Jurnal Bisnis Indonesia, 10(2).
- Novianto, W., & Zebua, A. M. (2021). Factors Influencing Decisions To Purchase Counterfeit Fashion Products: Brand Image, Price And Lifestyle (Literature Review Customer Behavior). Journal Of Law, Politic And Humanities, 1(4), 154163.

- Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry, 1996, " The Behavioral Consequences of Service Quality", Journal of Marketing (EBSCO) vol. 60 no. 2. Pustaka Setia.
- Ramadhani, F. (2020). *Ini 5 Faktor Pesatnya Perkembangan E-Commerce di Indonesia*. Retrieved from <https://compas.co.id/article/perkembangan-e-commerce/>.
- Ramadhani, S. W. (2021) "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Jne Dan J&T" (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Jasa JNE dan J&T Di Surabaya)
- Rambat Lupiyoadi. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek. Jakarta: PT salemba Empat. dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Reidy. B., Kumiawati, Anniza Bellarisi Cantika, Faadiyah Nisa, & Miranti Anggorodhiya Lokantari. (2022).
- Saputri, Rita Dwi (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau Yang Pernah Melakukan Pembelian Online Melalui E-Commerce Shopee). Other thesis, Universitas Islam Riau.
- Sekaran, Uma., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building
- Seller.tokopedia.com. (n.d.). *Mengapa Memilih Tokopedia Sebagai Mitra Bisnis Online Anda?* Retrieved from <https://seller.tokopedia.com/edu/keuntungan-bisnis-online-di-tokopedia/>.
- Service Quality, Satisfaction, and Loyalty of BNI Mobile Banking E-Customer. Business and Entrepreneurial Review, 22(1), 97-118.
- Soewadji, Jusuf, Pengantar Metodologi Penelitian, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2012.
- Sudarsono, H. (2020). Buku ajar: Manajemen pemasaran. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tiptono Fandy (2002), Prinsip-prinsip Total Quality Service, Edisi Kedua Penerbit Andi Yogyakarta
- Tiptono Fandy (2020). Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan. Penerbit Andi. Yogyakarta

- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup!, Edisi 1, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Zahra Afina Mahran, & Muhamad Hasan Sebyar. (2023). Pengaruh Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 31 Tahun 2023 terhadap Perkembangan E-commerce di Indonesia . Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial, 1(4), 51-67.