

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Customer satisfaction & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Agustini, T. (2020). Pengaruh Fee Audit, Audit Tenure Dan Rotasi Audit Terhadap Kualitas Audit di Bursa Efek Indonesia. Skripsi. UPBATAM.
- Ayu, S., & Lahmi, A. (2020). Peran *E-commerce* Terhadap Perekonomian Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 9(2), 114-123
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Object Oriented Programming. *Transistor Elektro dan Informatika*, 2(2), 81-88.
- Baloglu, S., & Pekcan, Y. A. (2006). The *website design* and Internet site marketing practices of upscale and luxury hotels in Turkey. *Tourism Management*, 27(1), 171–176.
- Blut, M. (2016). *E-service quality*: Development of a Hierarchical Model. *Journal of Retailing*, 92(4), 500–517.
- Chakti, G. (2019). *The Book Of Digital Marketing: Buku Pemasaran Digital (Vol. 1)*. Celebes Media Perkasa.
- Díaz, E., & Koutra, C. (2013). Evaluation of the persuasive features of hotel chains websites: A latent class segmentation analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 34(1), 338–347.
- Fortes, N., & Rita, P. (2016). Privacy concerns and *online* purchasing behaviour: Towards an integrated model. *European Research on Management and Business Economics*, 22(3), 167–176.
- Furadantin, R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi Smartpls V. 3.2. 7 2. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1-18.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nded.)*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang
- Halin, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap *Customer satisfaction* Semen Baturaja Di Palembang Pada PT Semen Baturaja (PERSERO) Tbk. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 79-94.
- Haria, T. T., & Mulyandi, M. R. (2019). Pengaruh *E-service quality* terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile. In *Seminar dan Lokakarya Kualitatif Indonesia* (pp. 135-140).

- Holloway, B. B., & Beatty, S. E. (2008). Satisfiers and dissatisfiers in the *online* environment: A critical incident assessment. *Journal of Service Research*, 10(4), 347–364.
- Holloway, B. B., Wang, S., & Parish, J. T. (2005). The role of cumulative *online* purchasing experience in service recovery management. *Journal of Interactive Marketing*, 19(3), 54–66.
- Hotana, M. S. (2018). Industri *E-commerce* dalam Menciptakan Pasar yang Kompetitif Berdasarkan Hukum Persaingan Usaha. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 1(1), 28-38.
- Juliansyah, M. R. (2018). *Pengaruh Image Product Terhadap Loyalitas Pengguna E-commerce di Indonesia dengan Menggunakan Model Expectation Confirmation Theory (ECT) dan Theory Reasoned Action (TRA)*. Thesis. UIN Syarif Hidayatullah
- Kuspriyono, T. (2017). Pengaruh Kualitas Informasi Web dan Kualitas Layanan *Online* Terhadap Citra Bukalapak. com. Perspektif: *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 15(1), 56-62.
- Liu, Y., Meng, L., Taniguchi, I., & Tomiyama, H. (2017). A dual-mode scheduling approach for task graphs with data parallelism. *International Journal of Embedded Systems*, 9(2), 147–156.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis *Customer satisfaction* dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31.
- Madhyastha, M. A. R. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan Aplikasi Layanan Publik. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 6(3), 1597-1625.
- Magdalena, A. (2018). Analisis Antara *E-service quality*, E-satisfaction, dan E-loyalty dalam konteks *E-commerce* BLIBLI. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2).
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223-233.
- McLean, G., & Wilson, A. (2016). Evolving the *online* customer experience ... is there a role for *online* customer support? *Computers in Human Behavior*, 60, 602–610.
- Muslim, A. W. (2018). Pengaruh Media Sosial, *E-service quality* dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian yang di Mediasi Oleh Gaya Hidup. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 145-162.

- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 4(2), 123-136.
- Octavia, Y., & Alexandro, R. (2020). Efektivitas *Customer service* (CS) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 4(1).
- Oktarian., Wisnalamawati., & Darpito. (2022). The Effect of *E-service quality*, *Website design*, E-Trust, and Perceived Risk on E-Satisfaction Survey of Shopee User Students in Sleman and Yogyakarta City. *JIMKES*. 10 (1).
- Pahlevi, E., & Basuki, A. (2022). Pengaruh Brand Extension, Potongan Harga, Dan *E-service quality* Terhadap Keputusan Pembelian ShopeeFood. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 1(1), 132-138.
- Pereira, H. G., de Fátima Salgueiro, M., & Rita, P. (2017). *Online determinants of e-customer satisfaction: application to website purchases in tourism*. *Service Business*, 11(2), 375–403.
- Permatasari, M. (2018). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Manual pada Yayasan Asy-Syifa Sumberjambe. *International Journal of Social Science and Business*, 2(4), 216-223.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner *Online*. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap *Customer satisfaction*. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Rachman, F. P. A. P., Goejantoro, R., & Hayati, M. N. (2018). Penentuan Jumlah Replikasi Bootstrap Menggunakan Metode Pretest Pada Independent Sampel T Test. *Ekspansional*, 9(1), 35-40.
- Rahi, S., Ghani, M. A., & Ngah, A. H. (2020). Factors Propelling The Adoption Of Internet Banking: The Role Of *E-Customer service*, *Website design*, Brand Image And *Customer satisfaction*. *International Journal of Business Information Systems*, 33(4), 549-569
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Riefky, M., & Hamidah, W. N. (2019). Pemodelan SEM PLS pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Layanan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya. *SNHRP*, 63-73.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The Impact Of *E-service quality* And *Customer satisfaction* On Customer Behavior In *Online Shopping*. *Heliyon*, 5(10), e02690.

- Samuri, V. I., Soegoto, A. S., & Woran, D. (2018). Studi Deskriptif Motivasi Belanja Hedonis Pada Konsumen Toko *Online* Shopee. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Santi, I. N., Muzakir, M., & Wahyuningsih, W. (2020). Pengaruh E-Servqual Terhadap E-Loyalty Pada Pelanggan Traveloka. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 7(2), 120-124.
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. S. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh *E-service quality* Terhadap E-Loyalty Situs *Online* Travel di Bali. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278-289.
- Saputra, S., & Apriliani, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Post Service Follow Up (Psfu) Terhadap *Customer satisfaction* Di PT. Astra International Tbk-Toyota Sales Operation (Tso) Auto2000 Cabang Pasteur Kota Bandung. *Pro Mark*, 12(2).
- Saputra, P. A., & Nugroho, A. (2017). Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *JUTI J. Ilm. Teknol. Inf*, 15(1), 63.
- Sarstedt M., Ringle C.M., dan Hair J.F. (2017). *Partial Least Square Structural Equation Modeling dalam: Homburg C., Klarmann M., Vomberg A. (eds) Handbook of Marketing Research*. Springer, Cham.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor *Customer satisfaction* Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Shin, J. I., Chung, K. H., Oh, J. S., & Lee, C. W. (2013). The effect of site quality on repurchase intention in Internet shopping through mediating variables: The case of university students in South Korea. *International Journal of Information Management*, 33(3), 453-463. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.02.003>
- Sopran, C., Lukitaningsih, A., & Ningrum, N. K. (2022). Pengaruh *Website design, Customer service, Security Privacy* Terhadap Overall *E-service quality* (Studi Kasus Pada Pengguna Shopee Yogyakarta). *JBE (Jurnal Bingkai Ekonomi)*, 7(1), 42-55.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet
- Subiantoro, B. S. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Di Kota Banjarmasin). *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1).
- Turel, O., & Connelly, C. E. (2013). Too busy to help: Antecedents and outcomes of interactional justice in web-based service encounters. *International Journal of Information Management*, 33(4), 674-683.

- Ul'fah Hernaeny, M. P. (2021). Populasi Dan Sampel. *Pengantar Statistika*, 1, 33.
- Wang, L., Law, R., Guillet, B. D., Hung, K., & Fong, D. K. C. (2015). Impact of hotel website quality on *online* booking intentions: ETrust as a mediator. *International Journal of Hospitality Management*, 47, 108–115.
- Wuisan, D. S., Candra, D., Tanaya, M. A., Natalia, V., & Bernarto, I. (2020). Pengaruh *Website design* Quality dan *E-service quality* Terhadap Repurchase Intention Sociolla E-Trust Sebagai Variabel Mediasi. *Computatio: Journal of Computer Science and Information Systems*, 4(1), 55-67.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba Infotek
- Yusuf, M., Sutrisno, S., Putri, P. A. N., Asir, M., & Cakranegara, P. A. (2022). Prospek Penggunaan *E-commerce* Terhadap Profitabilitas Dan Kemudahan Pelayanan Konsumen: *Literature Review*. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 786-801..