

DAFTAR PUSTAKA

- Arief Rahmana, I. S. (2010). Proses Implementasi Manajemen Kualitas. *Jurnal Teknik Industri*, 105-111.
- Candiwan dan C. Wibisolnol, "Analysis of the influence of website quality to customer's loyalty on e-commerce," *Int. J. Electron. Commerce Stud.*, voll. 12, no. 1, pp. 83–102, 2021, doi: 10.7903/IJECS.1892.
- Charly Hongdiyanto, M. P. (2020). The influence Of E-Service Quality And E-Recovery Towards Repurchase Intention On Online Shop In Surabaya: The Mediating Role Of Customer Loyalty . *Jurnal Manajemen*, 209-226.
- Charly Hongdiyanto, K. L. (2021). The Mediation Effect of Customer Satisfaction in Relationship between Product Quality and Service Quality towards Customer Loyalty In Fuzee Sushi. *Journal of Management Studies*, 172-182.
- Christalisana, C. (2018). Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Kontruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek Di Kabupaten Pandeglang . *Jurnal Fondasi*, 87-98.
- D.D.B Kobbekaduwa, W. W. (2019). A Study on the Impact of Service Quality on Customer Loyalty A case of Sri Lankan Supermarkets . *Journal of Business and Management* , 14-24.
- Endri Sentosa, E. T. (2017). Pengaruh Kualitas Bahan Baku, Proses Produksi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 62-71.
- Ester Apriliyanti, S. H. (2020). Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda. *Jurnal Manajemen*, 145-153.
- Esti Yunitasari, A. T. (2019). Analysis Of Mother Behavior Factor In Following Program Of Breastfeeding Support Group In The Region Of Asemrowo Health Center Surabaya. *NurseLine Journal*, 94-102.
- Fanny Suzuda Pohan, Z. F. (2019). Kualitas Situs Web, Kepercayaan, Dan Loyalitas Konsumen Tokopedia . *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 13-22 .
- Febrianus Wilson, D. W. (n.d.). Benchmarking Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Di Indonesia. 174-181.
- Firhan Indra Utama, R. R. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada JD.ID . 3194-3201.

- Gangga Anuraga, A. I. (2021). Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R. *Jurnal Budimas*, 327-334.
- Gonius, N. (2013). Study Deskriptif Tentang Customer Complaints. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 1-15.
- Gugum Gumilang Wirakanda, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 1-11.
- Gunawan, I. (2022). Customer Loyalty: The Effect Customer Satisfaction,. *Jurnal Manajemen Organisasi dan Industri*, 43-50.
- Hamid, R. S. (2019). Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis varian; Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis. *Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia* .
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 312-318.
- Henseler, J. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*. .
- Herry Williams Waraney Pitoy, A. B. (2020). Analisis Manajemen Pergudangan Pada Gudang Paris Superstore Kotamobagu. *Jurnal EMBA*, 252-260.
- I Gusti Ngurah Abi Padmana Putra, G. A. (2022). Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Marketplace dengan Memaksimalkan Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 606-616 .
- I Gusti Ngurah Surahman, P. N. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 46-52.
- I. Indrawati, G. Ramantolkol, T. Widarmanti, I. A. Aziz, and F. Ul. Khan, "Utilitarian, hedonic, and self-esteem motives in online shopping," *Spanish J. Mark. - ESIC*, voll. 26, nol. 2, pp. 231–246, 2022, doi: 10.1108/SJME-06-2021-0113
- I Wayan Santika, K. A. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 278-289.
- Khairun Nisa Masitah, I. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-user Computing Satisfaction (EUCS). *Coding: Jurnal Komputer dan Aplikasi* , 11-21.

- Khaorudin, N. (2009). Konsep Dasar Penelitian dan Urgensi Pengenalan Masalah . *Jurnal Ilmiah Bidang Pendidikan Dan Keagamaan* , 32-41.
- Meida Ramita Sari, R. L. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Kereta Api Kelkas Eksekutif Argo Parahyangan . *Jurnal Ilmu Manajemen*, 30-44.
- Nana Darna, . E. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal ekonomi Ilmu Manajemen*, 287-292.
- Nasution, S. (2017). Variabel Penelitian . *Program Studi Pendidikan Guru Raudhatul Athfal (PGRA)*, 1-9 .
- Nicholas Wilson, K. K. (2019). The Effect of Website Design Quality and Service Quality on Repurchase Intention in the E-commerce Industry : A Cross-Continental Analysis . *Gajah Mada International Journal of Business*, 187-222.
- Ni Kadek Suryani, D. N. (2020). Pengaruh Website Quality, Trust, Dan E – Service Quality Terhadap Loyalitas Konsumen Pada E-Commerce Pengguna Situs shopee.co.id . *TIERS Information Technology Journal* , 34-43.
- Ni Putu Indah Pradnyaswari, N. M. (2020). E-Satisfaction Dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pada Situs *E-Commerce* BLIBLI.COM. *E-Jurnal Manajemen*, 2683-2703.
- Nurul Fitriani Naini, S. S. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 34-50.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah PT Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 193-212.
- Prateek Kalia, R. K. (2021). Determining the role of service quality, trust and commitment to customer loyalty for telecom service users: a PLS-SEM approach. 377-396.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi . *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 202-224.
- Phuong TRAN HUY, H. C. (2021). Effect of Management Commitment to Service Quality on Car-hailing Drivers' Service Behaviors: The Case of GrabCar in Vietnam . *Sciendo* , 131-146.

- Rachmarwi, W. (2018). E-Commerce: Studi Tentang Belanja Online Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*.
- Rachmawati, I. (2020). Importance-Performance (IPMA) Analysis of Loyalty in Indonesia Cellular Operator During COVID-19 Pandemic. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 177-195.
- Rayesha Putra Baistama, E. M. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Transportasi Ojek Online . 3182-3193.
- Rehatalanit, Y. (n.d.) (2021). Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 81-95.
- Rismawati Hamid, D. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos-Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 27-38.
- Rita Dewi Risanty, A. S. (2017). Pembuatan Aplikasi Kuesioner Evaluasi Belajar Mengajar Menggunakan Bot Telegram Pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT-UMJ) Dengan Metode Polling. 1-9.
- Rizwan Raheem Ahmed, D. S. (2021). E-Banking Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Serial Mediation \through Modified E-S-QUAL Model and Second-Order PLS-SEM . *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 407-421.
- Rois Aminullah, A. S. (2018). Pengaruh Harga Lokasi Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 204-218.
- Rozi, A. F. (2017). Analisis Strategi Pemasaran pada Djawa batik Solo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 173-186.
- Sandra Streukens, S. L.-W. (2017). Dealing with Nonlinearity in Importance-Performance Map Analysis (IPMA): An Integrative Framework in a PLS-SEM Context. 367-403.
- Saragih, M. G. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee di Kota Meda). *Jurnal Mantik Penusa*, 190-195.
- Sri Rahayu, S. R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Simpan Pinjam Pada Kud Sumber Makmur Kecamatan Tanjung kabupaten Brebes. *PERMANA*, 33-41.

- Sunarsi, D. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Usaha Mandiri Jakarta. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1-22.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. *KINDAI*, 255-262.
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffein. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 90-95.
- Triana, D. D. (2006). Skala Pengukuran sebagai Alat Evaluasi dalam Menilai Tari Karya Mahasiswa. *Harmonia Jurnal Pengetahuan Dan Pemikiran Seni*.
- Tyas Armanda, A. D. (2020). Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 17-24.
- Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif. 1-16.
- Yahdi Kusnadi, M. (2016). Pengaruh Keterimaan Aplikasi Pendaftaran Online Terhadap Jumlah Pendaftar Di Sekolah Dasar negeri Jakarta. *PARADIGMA*, 89-101.
- Yuni Adinda Putri, Z. W. (2018). The Effect Of Service Quality And Brand Trust On Loyalg customer satisfaction in transportation service Go-jek (go-ride) in Palembang City. *Jurnal Manajemen Motivasi* , 24-31.
- Zahra, R. R. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmawati Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayooufit di Kota bandung P. *Jurnal Lontar*.