

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A. I. (2023). Understanding Service Quality Concerns From Public Discourse In Indonesia State Electric Company. *Heliyon*, 1-14.
- Alyusfin, R. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty. *UIN SYARIF HIDAYATULLAH*, 52-57.
- Amira, A. A., & Syahputra. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Aplikasi Shopee. *e-Proceeding of Management*, 6363-6375.
- Anisa, C. A., & Rahmatullah. (2020). Visi Dan Misi Menurut Fred R. David Dalam Perspektif . *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 71-87.
- Aulia, D. D. (2021, December 19). *Hasil Survei Marketplace Paling Memuaskan Pelanggan, Juara 1 Adalah..* From detikinet: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5861508/hasil-survei-marketplace-paling-memuaskan-pelanggan-juara-1-adalah>
- Christy, F. E. (2020, August 31). *Prediksi Angka Pengguna E-commerce di Indonesia 2024*. From tempo.co: <https://data.tempo.co/data/909/prediksi-angka-pengguna-e-commerce-di-indonesia-2024>
- Finansial, B. (2022, February 15). *Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2022 Capai 73,7 Persen dari Populasi*. From rekeh.in: <https://www.rekeh.in/2022/02/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia.html>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0, (3rd ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Playstore. (2022). *Shopee*. From Google Playstore: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.shopee.id>
- Hidayah, R. T., & Utami, E. M. (2017). E-Service Quality and E-Recovery Service Quality on E-Satisfaction Lazada.Com. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 257-274.

- Ibnu. (2020, November 11). *Pengertian Logo: Jenis, Fungsi dan Kriteria Logo yang Efektif*. From Accurate.id: [https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-logo/#Pengertian\\_Logo](https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-logo/#Pengertian_Logo)
- Iqbal, M., & Tantra, T. (2023). PENGARUH DESIGN WEBSITE QUALITY DAN E-SERVICE QUALITY TERDAHAP REPURCHASE INTENTION YANG DIMEDIASI OLEH CUSTOMER SATISFACTION. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 1291-1306.
- Juhria, A. e. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal Manajemen*, 55-62.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Harlow: Pearson.
- Mediti, O. C. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1290-1300.
- Navrillia, R. (2020, Oktober 21). *Ini Dia! Fakta Menarik Dari Logo Shopee*. Retrieved November 5, 2021 from JagadMedia: <https://www.jagadmedia.id/2020/10/ini-dia-fakta-menarik-dari-logo-shopee.html>
- Paramita, Daniar, R. W., Rizal, Noviansyah, Sulistyan, & Bahtiar, R. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (3rd ed.)*. Widya Gama Press.
- Priyatno, D. (2014a). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss*. Mediakom.
- Priyatno, D. (2014b). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. C.V Andi Offset.
- Puspita, M. (2020, March 7). *Sejarah Shopee, Model Bisnis, dan Visi Misinya*. Retrieved November 5, 2021 from PojokSosmed: <https://pojoksosmed.com/marketplace/sejarah-shopee/>
- Rachmawati, I. (2020). Service Quality Role on Customer's Loyalty of Indonesia Internet Service Provider During Covid-19. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 167-180.
- Rahayu, E. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Toko Online Shopee*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Rizqullah, A. R. (2022). Analisis Masalah Pada Data Review Aplikasi Terhadap Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Text Classification. *Jurnal TEKNO KOMPAK*, 186-198.
- Sari, P. K. (2018). Measuring E-commerce Service Quality From Online Customer Review Using Sentiment Analysis. *Journal of Physics: Conference Series*, 1-6.
- Sasmita, D. e. (2021). Analisis Kualitas Layanan Pada Platform E-Commerce Di Indonesia Menggunakan Topic Modeling Dan Analisis Sentimen (Studi Kasus: Tokopedia, Shopee, Bukalapak). *e-Proceeding of Management*, 14-26.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method for Bussiness*. WILEY.
- Setyowati, D. (2022, April 19). *Riset: Pengiriman dan Kualitas Produk Tokopedia Mengungguli Shopee*. From [katadata.co.id: https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/625e60846afe0/riset-pengiriman-dan-kualitas-produk-tokopedia-mengungguli-shopee](https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/625e60846afe0/riset-pengiriman-dan-kualitas-produk-tokopedia-mengungguli-shopee)
- Shopee. (2021, March 29). *Cara Identifikasi Masalah, Mencari Solusi & Menentukan Strategi Terbaik*. From [seller.shopee.co.id: https://seller.shopee.co.id/edu/article/6731](https://seller.shopee.co.id/edu/article/6731)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT. Alfabeta.
- Tambusai, S. R., Suharyono, & Pangestuti, E. (2019). Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty. *Jurnal Profit*, 73-80.
- Thidiweb.com. (2018, August 21). *Sejarah Shopee*. Retrieved November 5, 2021 from Thidiweb.com: <https://thidiweb.com/sejarah-shopee/>
- Utami, A. P. (2019). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MEDAN AREA. *USU*, 39-40.
- Widyanita, F. A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee. *Universitas Islam Indonesia*, 2 - 3.