

DAFTAR PUSTAKA

- (2024). Dipetik June 17, 2024, dari Bukalapak: Situs Belanja Online dan Jual Beli Mudah Terpercaya: <https://www.bukalapak.com/>
- Ahdiat, A. (2024, January 10). Tren E-Commerce 2023, Kunjungan ke Shopee dan Blibli Meningkat. *Databoks*. Diambil kembali dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/tren-e-commerce-2023-kunjungan-ke-shopee-dan-blibli-meningkat>
- Anabila, P., Ameyibor, L. E., M. M., & Alomenu, C. (2021, April 18). Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism. *Service Quality and Customer Loyalty in Ghana's Hotel Industry: The Mediation Effects of Satisfaction and Delight*, Vol 23, 1-24. Diambil kembali dari https://www.researchgate.net/publication/350962534_Service_Quality_and_Customer_Loyalty_in_Ghana's_Hotel_Industry_The_Mediation_Effects_of_Satisfaction_and_Delight
- Astuti, O. T. (2023, Mei 2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Diambil kembali dari <https://eprints.iain-surakarta.ac.id/id/eprint/5928>
- Astutik, Y. (2019, December 4). Bukalapak Raih Penghargaan The Best E-Commerce 2019. *CNBC Indonesia*. Diambil kembali dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20191204134900-17-120221/bukalapak-raih-penghargaan-the-best-e-commerce-2019>
- Atmojo, J. J., & Widodo, T. (2022, Februari 01). Jurnal Manajemen. *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com*, Vol 13, 133-149.
- Augustien, A. B. (2020). Jurnal Strategi Pemasaran. *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty dengan E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Shopee*, Vol 7. Diambil kembali dari <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1285>

- Biki, A. (2022, Maret 11). Analisis Pengaruh E-service Quality Dan E-trust Terhadap E-customer Loyalty Dengan E-satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Zalora Indonesia). Diambil kembali dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/62692>
- Bukalapak Raih Penghargaan Customer Service Excellence. (2020, Juni 5). *pressrelease.id*. Diambil kembali dari <https://pressrelease.kontan.co.id/release/bukalapak-raih-penghargaan-customer-service-excellence>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partialleast Square (PLS), Dilengkapi Software Smartpls 3.0, Xlstat 2014, dan Warppls 4.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayanti, D. N., & Indarto, M. R. (2023, Juli). Cakrawangsa Bisnis. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Intervening Pada Pengguna E-Commerce Shopee, Vol 4*, 83-104. Diambil kembali dari <http://journal.stimkykpn.ac.id/index.php/cb>
- Hidayah, F. E., & Suryadi, N. (2021). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna E-Commerce Tokopedia, Vol 9*. Diambil kembali dari <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7327>
- Indonesia: e-commerce number of users 2020-2029*. (2024, May 22). Dipetik June 17, 2024, dari Statista: <https://www.statista.com/forecasts/251635/e-commerce-users-in-indonesia>
- Islami, B. T. (2021, Mei 25). Pengaruh E-Service Quality, Perceived Value Terhadap E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening dan Pengaruhnya dengan E-Customer Loyalty Pada Pengguna Ruang Guru. Diambil kembali dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57096>
- Jameel, A. S., Hamdi, S. S., Kareem, M. A., & Ahmad, A. R. (2023, March 29). *Journal of Financial Services Marketing. E-Service quality, e-satisfaction and e-loyalty among online shoppers; evidence from Iraq, Vol 2591*. Diambil kembali dari https://www.researchgate.net/publication/369631761_E-Service_quality_e-satisfaction_and_e-loyalty_among_online_shoppers_evidence_from_Iraq

- Juhana, D., Komara, A. T., Sidharta, I., & Suzanto, B. (2024). *Pengantar E-Commerce dan Platform Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021, Desember 25). International Journal Administration, Business and Organization (IJABO). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Dana)*, Vol 2 (3), 49-58. Diambil kembali dari <https://ijabo.a3i.or.id/index.php/ijabo/article/view/174>
- Pertiwi, V. D. (2022). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap e-loyalty melalui e-satisfaction nasabah mobile banking sebagai variabel intervening (Studi Kasus BSI KCP Sidoarjo Waru Gateway). Diambil kembali dari <http://digilib.uinsa.ac.id/id/eprint/65383>
- Rachman, A. (2024, January 17). *Wow! BI Bilang Transaksi Ecommerce RI di 2023 Capai Rp 453,75 T*. Dipetik June 17, 2024, dari CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240117161550-37-506662/wow-bi-bilang-transaksi-ecommerce-ri-di-2023-capai-rp-45375-t>
- Rahadi, D. R. (2023, August 2). (PDF) *PENGANTAR PARTIAL LEAST SQUARES STRUCTURAL EQUATION MODEL(PLS-SEM) 2023*. Dipetik July 2, 2024
- Ramli, R. R., & Jatmiko, B. P. (2021, September 3). E-commerce Indonesia dengan Konsumen Paling Loyal, Siapa Juaranya? *Kompas Money*. Diambil kembali dari <https://money.kompas.com/read/2021/09/03/153000726/e-commerce-indonesia-dengan-konsumen-paling-loyal-siapa-juaranya->
- Raza, S. A., Umar, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020, June 3). The TQM Journal. *Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model*, Vol 32, 1443-1466. Diambil kembali dari <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-02-2020-0019/full/html>
- Rintasari, D., & Farida, N. (2020, November). Jurnal Administrasi Bisnis. *Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction (Studi pada Pengguna Situs E-Commerce C2C Shopee di Kabupaten*

- Sleman*), *Vol* 9. Diambil kembali dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/28803>
- Riyanto, G. P., & Pertiwi, W. K. (2024, February 1). Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta, Didominasi Gen Z. Dipetik June 17, 2024, dari <https://tekno.kompas.com/read/2024/02/01/09300027/pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-didominasi-gen-z>
- Safitri, K., & Pratama, A. M. (2022, February 17). Hasil Survei: 42 Persen Pengguna E-commerce Miliki Loyalitas Rendah. *Kompas Money*. Diambil kembali dari <https://money.kompas.com/read/2022/02/17/104500526/hasil-survei-42-persen-pengguna-e-commerce-miliki-loyalitas-rendah>
- Septiani, S. (2023, Juli 26). Pengaruh E-Service Quality dan Sales Promotion Terhadap E-Customer Loyalty Tokopedia dengan E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. Diambil kembali dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73590>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2 ed.). (Sutopo, Penyunt.) ALFABETA.
- Syahidah, A. A., & Aransyah, M. F. (2023). Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap ECustomer Loyalty Pada Pengguna Dompok Digital DANA Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening, Vol 12*, 36-44. Diambil kembali dari <https://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/sisfokom/article/view/1593>
- Ternyata, Tingkat Loyalitas Pengguna E-Commerce Cenderung Rendah. (2022, Februari 17). *Republika*. Diambil kembali dari <https://ekonomi.republika.co.id/berita/r7fqbc1217000/ternyata-tingkat-loyalitas-pengguna-e-commerce-cenderung-rendah?>
- Venkatakrishnan, J., Aragiriswamy, R., & Parayitam, S. (2023, Januari 3). The TQM Journal. *Web design and trust as moderators in the relationship between e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty, Vol 35*, 2455-2484. Diambil kembali dari <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-10-2022-0298/full/html>

- Veryani, F., & Andarini, S. (2022, Oktober 11). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening, Vol 12*. Diambil kembali dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/jab/article/view/44726>
- Yamin, S. (2019). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Salemba Infotek.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research Design and Methods (4th ed. Vo)*. Sage Publication.
- Yonatan, A. Z. (2023, June 20). Indonesia Peringkat 4, Ini Dia 7 Negara Pengguna Internet Terbesar di Dunia. Dipetik June 17, 2024, dari <https://data.goodstats.id/statistic/indonesia-peringkat-4-ini-dia-7-negara-pengguna-internet-terbesar-di-dunia-FLw6V>
- Zariman, N., Humaidi, N., & Rasyid, M. H. (2022, November). Journal of Financial Services Marketing. *Mobile commerce applications service quality in enhancing customer loyalty intention: mediating role of customer satisfaction, Vol 28, 1-15*. Diambil kembali dari <https://www.researchgate.net/publication/365129914>