

## DAFTAR PUSTAKA

- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60(2), 115–121. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
- Abdillah, W. , & H. J. (2015). *Partial least square (PLS) : alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Afra Apsari, F., & Novitaningtyas, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Servqual terhadap Loyalitas Tamu Hotel Sarasvati* (Vol. 3, Issue 3).
- Ahdiat, A. (2023). *Tren Pengunjung E-Commerce Kuartal III 2023*.
- Akmala, S. (2018). *View of PERKEMBANGAN INTERNET PADA GENERASI MUDA DI INDONESIA DENGAN KAITAN UNDANG-UNDANG ITE YANG BERLAKU*. 1, No 2, 45–49.
- Alexopoulos, C., Saxena, S., Rizun, N., & Shao, D. (2023). A framework of open government data (OGD) e-service quality dimensions with future research agenda. *Records Management Journal*, 33(1), 20–32. <https://doi.org/10.1108/RMJ-06-2022-0017>
- Alfiah, F., Tarmizi, R., & Junidar, A. A. (2020). *PERANCANGAN SISTEM E-COMMERCE UNTUK PENJUALAN PAKAIAN PADA TOKO A&S* (Vol. 6).
- Bayu Pratama, E. (2013). *PERANCANGAN APLIKASI E-COMMERCE BERBASIS M-COMMERCE (MOBILE COMMERCE)*.
- Bernadeth, C., Pamukti, A., & Triyono, G. (2021). *PENERAPAN E-COMMERCE BERBASIS WEB MENGGUNAKAN CMS UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN IMPLEMENTATION OF WEB-BASED E-COMMERCE USING CMS TO INCREASE SALES* (Vol. 19).
- Candiwan, & Wibisono, C. (2021). Analysis of the influence of website quality to customer's loyalty on e-commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 83–102. <https://doi.org/10.7903/IJECS.1892>
- Charisma, J. A. , & A. N. (2021). *Memprediksi niat perilaku terhadap e- Wallet: Mengintegrasikan budaya dalam kerangka Utaut 2*.
- Chen, J. K. (2021). *A New Approach for Diagonal Line Model of Importance-Performance Analysis: A Case Study of Tourist Satisfaction in China*. <https://doi.org/10.1177/2158244021989276>.

- dengan, P., & Kustyarini, E. (2005). *PERDAGANGAN DENGAN MEMANFAATKAN TEKNOLOGI INFORMASI MELALUI JARINGAN ELEKTRONIK*.
- Djati Satmoko, N., Rosmayati, S., Vikaliana, R., Puspa Indah Arum, L., Manggabarani, A. S., Prambudi Utomo, K., Ramadhani, I., Zulfikar, R., Ganika, G., Agustina, T., & Ul Maknunah, lu. (2020). *MANAJEMEN OPERASI (Tinjauan Teori dan Praktis)*. www.penerbitwidina.com
- Faul, F. , E. E. , L. A.-G. , & B. A. (2007). *G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences*. 175–191.
- Fawaid, J., & Ratnasari Siregar, K. (2021). Pengaruh E-Service Quality Pada Aplikasi Shopee Terhadap E-Customer Satisfaction Dengan Menggunakan Information System Success Model. *E-Proceeding of Management* , 8(5), 4492.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universita Diponegoro.
- Gpower. (2023). *G \* Power 3.1 manual*.
- Gultom, K. D., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Hair, J. F. , H. G. T. M. , R. C. M. , & S. M. (2017). (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks. Sage, 165.
- Hamid, R. S. , & A. S. M. (2019). *MODELING (SEM) BERBASIS VARIAN: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- iainkudus. (2021). *Visi dan Misi Tokopedia*.
- Indrawan, R. Y. R. P. (2014). *Metodologi penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan campuran untuk manajemen, pembangunan, dan pendidikan*.
- Indrawati. (2015a). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*.
- Indrawati. (2015b). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi* (D. Sumayyah, Ed.; Vol. 1). Refika Aditama.
- Indriantoro, N. S. B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.

- Junita, A., Tahura, T. L., & Reza, M. (2022). The Triggering Factors of Preferred Customer's Loyalty in Sharia Banking. *Quality - Access to Success*, 23(186), 162–169. <https://doi.org/10.47750/QAS/23.186.21>
- Latan, H. , & N. R. (2017). *Partial Least Squares Path Modeling*. Springer.
- Mardhiyyah, K., & Fadilla, A. (2021). YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Tokopedia. *YUME : Journal of Management*, 4(3), 345–355. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.533>
- Marsha, D. (2021). *DAMPAK MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT BELI ULANG MAKANAN MELALUI JASA GOJEK DI KOTA MALANG*. Vol 6(Nomor 1).
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Meida, F., Astuti, M., Nastiti, H., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Jl Rs Fatmawati, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19*.
- Rachmawati, I. (2021). Service quality role on customer's loyalty of Indonesia internet service provider during Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, Vol 13, 167–180. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v13i2.7116>
- Rachmawati, I., & Al Firdaus, M. Y. (2024). The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin' by Mandiri Users. *International Journal of Social and Business*, Vol 8 No.1, 142–150. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i1.69777>
- Rifda Aufa Putri. (2022). *Tren Peningkatan Sesi Kunjungan Website E-Commerce di Indonesia*.
- Rifka Sitoresmi, A. (2023). *Profil PT Tokopedia dan Perjalanan Bisnisnya, Perusahaan Perdagangan Elektronik di Indonesia*. <https://www.liputan6.com/hot/read/5183788/profil-pt-tokopedia-dan-perjalanan-bisnisnya-perusahaan-perdagangan-elektronik-di-indonesia?page=4>
- Rubangi dan Rianto. (2022). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License Sistem Rekomendasi Pada Tokopedia Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, Vol 8 No. 1. <https://doi.org/10.31294/jtk.v4i2>

- Sellappan, P., & Shanmugam, K. (2021). CATERING TO CATERERS: EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF RESTAURANT PARTNERS FROM FOOD ONLINE ORDER AND DELIVERY (FOOD) OPERATOR. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT*, 11(12). <https://doi.org/10.34218/ijm.11.12.2020.248>
- Shaummil Faiq, S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). *ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL PERUSAHAAN MULTINASIONAL*.
- Siregar, K. R., Rachmawati, I., Millanyani, H., & Esperanza, M. (2022). IPMA ANALYSIS OF ACCEPTANCE OF USE OF LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS). *Jurnal Sosioteknologi*, 21(1), 60–69. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2022.21.1.7>
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus Pedekatan: Kuantitatif , Kualitatif, & Kombinasi*.
- Sulistiyandari, & Ramadhan, arna. (2021). View of ANALISIS INTENSI MENABUNG PADA BANK SYARIAH DENGAN IMPORTANCE-PERFORMANCE MATRIX ANALYSIS (IPMA). *Jurnal Islamic Banking and Finance*, Vol 4 No. 1.
- Suwarno, B., & Alya, S. (2024). Examining Customer Loyalty in the Children's Clothes Segment of Matahari Department Store in Indonesia. *International Journal of Social Science and Business*, Vol 8 No. 1, 62–72. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i1.69108>
- Wahyu Ariani, D. (2021). *MANAJEMEN KUALITAS*.
- Widyanti, V. (2019). *ANALISIS FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL DI PT SO GOOD FOOD WONOAYU SIDOARJO* (Vol. 7, Issue 1).
- Wijaya, A. F. B., Surachman, S., & Mugiono, M. (2020). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE AND MEDIATING EFFECT OF BRAND IMAGE ON BRAND TRUST. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol 22 No. 1, 45–56. <https://doi.org/10.9744/jmk.22.1.45-56>
- Wilson, N., Keni, K., Henriette, P., & Tan, P. (2019). The Effect of Website Design Quality and Service Quality on Repurchase Intention in the E-commerce

Industry: A Cross-Continental Analysis. *Gadjah Mada International Journal of Business*, Vol 21 No.1, 187–222. <http://journal.ugm.ac.id/gamaijb>

Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3 No.1, 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>

Zariman, N. F. M., Humaidi, N., & Abd Rashid, M. H. (2022). Mobile commerce applications service quality in enhancing customer loyalty intention: mediating role of customer satisfaction. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(4), 649–663. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00190-9>