

DAFTAR REFERENSI

- Adnan, A., & Aiyub, A. (2020). Reinventing Potensi Generasi Millenial di Era Marketing 4.0. *Aceh: Sefa Bumi Persada (Unpublished)*. Diakses Pada: [https://Repository. Unimal. Ac. Id/7014](https://Repository.Unimal.Ac.Id/7014).
- Alghifari, A.f., dan Rahayu, T. S. M. (2021). Pengaruh Diskon, Kualitas Website, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Shopee: Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 223–236.
- APJII. (n.d.). *APJII: Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. 2024. Retrieved November 20, 2024, from <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Aprilyandi, M., Dimiyati, A., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., & Pamulang, U. (2025). *Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret The Icon Broadway The Effect Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction At Indomaret The Icon Broadway*. 1548–1559.
- Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 3(2).
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85–94. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.257>
- Assauri, S. (2004). *Manajemen pemasaran*.
- Assauri, S. (2007). *Manajemen pemasaran: dasar, konsep & strategi*. Raja Grasindo Persada.
- Aufar, M. Z., & Soebiantoro, U. (2022). Pengaruh kualitas website dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan bukalapak di Surabaya. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5361–5367. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1906>
- Azis, N., Widarko, A., & Rizal, M. (2022). Pengaruh Produk, Metode Pembayaran, Kualitas Layanan Dan Kualitas Situs Web Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(22).
- Azman, C. N., & Bahri, H. (n.d.). *The Influence Of Brand Image On Product Quality And Price To Purchase Decisions Bella Square Square Hijab For Female Students Faculty Of Economics And*. 780-791.
- Bagas Suryo. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di E-commerce Shopee. *Jurnal Manajemen*, 5,

1–13.

Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.

Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing*. Pearson uk.

Darmawan, D. (2019). Kualitas Produk, Kesadaran Merek dan Harga serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 75–88. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i2.25267>

Databoks. (2024). *Jumlah Pengguna E-Commerce di Indonesia Meningkat 2020-2024*.

Edyansyah, T., Ilham, R. N., Ahyar, J., Chalirafi, C., & Sullaida, S. (2022). The Effect Of Cafe Atmosphere, Product Quality And Service Quality On Consumer Satisfaction At Premium Coffee Stations In Lhokseumawe City For The 2020-2021 Period. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 1993–2003. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2539>

ES, D. P., & Aditya, S. (2017). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM) E-ISSN*, 2580, 4332.

Fazarriyawan, E. (2020). Analisa Faktor “Faktor E-Commerce dalam membentuk Customer Satisfaction Millenial Bukalapak. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 4(1), 311–321.

Fonna, T. D., Siregar, W. V., & Bahri, H. (2024). *The Influence Of Service Quality , Price , And Brand Image On Customer Satisfaction On Use Juang Jek In Bireuen City*. 54–63. <https://www.ijset.org/index.php/ijset/article/view/628/546>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*.

Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Journal Homepage: Http://Jrmb. Ejournal-Feuniat. Net/Index. Php/JRMB*, 37, 44.

Gunawan, M. S., Rachma, & Primanto, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Website Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Feb Unisma). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 58–70. www.fe.unisma.ac.id

Haidir, S. (2019). *Analisis pengaruh kualitas website toko buku online terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0 dan System Usability Scale (SUS)*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Hardiyanto, N., & Firdaus, A. (2021). Website quality and the role of customer

- satisfaction toward repurchase intention: A study of Indonesian E-Commerce. *Journal of Marketing Innovation (JMI)*, 1(1).
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1281–1288. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.629>
- Ikramuddin, I., Matriadi, F., Iis, E. Y., & Mariyudi, M. (2021). Marketing performance development: Application of the concept of digital marketing and market orientation strategy in the MSME sector. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 1(2), 181–190.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan (ed. 1)*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Khoirunnisa, D. A. & R. N. (2021). Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan Perilaku Konsumtif Pada Mahasiswi Psikologi Pengguna E-Commerce Shopee Riza Noviana Khoirunnisa Abstrak. *Jurnal Penelitian Psikologi Perilaku*, 8(9), 95.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. 12. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis memahami manajemen pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar, 1.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2021). *E-commerce 2020-2021: business, technology, society*. Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa (Salemba Em)*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat. Salemba Empat.
- Marpaung, T. E. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image dan Harga terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pelanggan First Media)*. Skripsi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan.
- Maryati, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio*. Prodi Manajemen.
- Maulidia Putri, & Yuke Permata Lisna. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo Padang. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(4), 105–111. <https://doi.org/10.54066/jikma.v2i4.2315>
- Ningsih, A. S., Bachri, N., & Bahri, H. (2024). *The Effect of Product Quality, Price, and Halal Labels on HNI Products on Consumer Buying Interest in Aceh Tamiang*. 02(8), 1184–1193.

- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Octoriviano, F. A., Simarmata, J., Pahala, Y., Setiawan, A., & Saribanon, E. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kargo dan Dampaknya atas Loyalitas Pelanggan Pada PT Citilink Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 8(2), 62–76. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v8i2.1375>
- Oktavianus, L. (2022). Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Springbed Procella Di Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(2), 388–396.
- Oktavianus, L., & Megawati, M. (2022). Pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan customer value terhadap kepuasan pelanggan pada Springbed Procella di Palembang. *FORBISWIRA FORUM BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 11(2), 388–396.
- Panjaitan, H. P., Vinson, V., Yani, F., Sitompul, S. S., Sari, O., & Chrisfin, W. M. (2024). *Influence of Product Quality , Price , Brand Image and Promotion on Customer Satisfaction on Lazada (Case Study in Pekanbaru City Communities)*. 2(2), 373–390.
- Priskila, T., & Priskila, A. (2019). Pengaruh kualitas website (webqual 4.0) dan kualitas pelayanan (servqual) online to offline (O2O) commerce terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang. *Jurnal Manajemen*, 16(2), 109–126.
- Purnama, A. T., & Utomo, S. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Kluntung Pak Yanto. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 13(10).
- Puspitasari, D., & Nurmaning, B. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *AKSIOMA : Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 1(8), 461–472. <https://doi.org/10.62335/dm8jbf14>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbary, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>
- Rahayu, S. (2021). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna E-Commerce Tokopedia. *Mbia*, 20(1), 40–50. <https://doi.org/10.33557/mbia.v20i1.1271>
- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis kualitas website akademik menggunakan metode*

webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Jakarta: Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah.

Rerung, R. R. (2018). *E-Commerce, Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. 4.

Romindo, R., Muttaqin, M., Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, M., Banjarnahor, A. R., Kusuma, A. H. P., Effendy, F., & Sulaiman, O. K. (n.d.). *JS (2019). e-commerce Implementasi, Strategi & Inovasi (Tonny Limbong (Ed.). Yayasan Kita Menulis*. URL: <https://books.google.co.id/books>.

Saputra, G. W., & Ardani, I. (2022). *Pengaruh Digital Marketing, Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian*. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13 (2), 249–258.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan-keahlian, edisi 6 buku 1*.

Siregar, W. V., Biby, S., & Murdani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unimal. *Jurnal Visioner & Strategis*, 9(1).

Sjam, F. S., Mulyati, A., & Maruta, I. G. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), 255–259.

Sondak, C., Tumbel, A. L., & Lintong, D. C. A. (2021). Analysis Of The Effect Of Sales Promotions And Prices On Customer Satisfaction At Pt. Indogrosir Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 754–764.

Sudirjo, F., Vivid Violin, Akmal Abdullah, Ifadhila, & Muhammad Subhan Iswahyudi. (2023). The Effect of Promotion, E-Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Its Implication on Loyalty of Tokopedia Customers. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(5), 1724–1728. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1473>

Sugiyono, P. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (D. Sutopo. S. Pd, MT, Ir. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2020). *Struktural Equation Modeling (Sem) Dengan Lisrel*. Pustaka Baru Press.

Suryani, A. R. (2022). Analisis Kualitas Website Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Menggunakan Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa FEBI Semester VI Iain Bengkulu. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari

- Susanto, H., Muamar, M., Prasetyo, D., Purnomo, E. C., & Riyadi, A. (2023). The Influence Of Price And Trust On Consumer Satisfaction In Shopping Online Shop (Tokopedia) In Sampit. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 1052–1061.
- Sutriani, S., Chalirafi, C., & Ristati, R. (2022). Effect of Work Discipline and Quality Services To Community Satisfaction in the Department of Population and Civil Registration of Banda Aceh City. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS)*, 2(5), 677–686. <https://doi.org/10.54443/ijeabas.v2i5.389>
- Suwikromo, R. M., Soegoto, A. S., & Ogi, I. W. . (2022). Analisis Kualitas Produk Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 410. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.42278>
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20–32. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>
- Tempo.co 2025. (n.d.). *Pengguna dan Tingkat Penetrasi E-Commerce di Indonesia 2020- 2024*. Tempo.Co. Retrieved November 20, 2024, from <https://www.tempo.co/data/data/prediksi-angka-pengguna-e-commerce-di-indonesia-2024-248394>
- Thungasal, C. E., & Siagian, H. (2019). Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 1–7.
- Tjiptono, F. (2020). *Kepuasan Pelanggan kosep, pengukuran, & strategi*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran: Penerbit Andi Yogyakarta*.
- Wulandari, Z. P., Mulyati, A., & Tjahjono, E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Marketplace Shopee). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 6(1), 1–14.