

## DAFTAR REFERENSI

- Adnan. (2018). *Marketing Mix di Era Digital*. Seva Bumi Pesada, Lhokseumawe.
- APJII. (2023). *Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. Apjii.or.Id. <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Ardane. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA*, 18–23.
- Arianto, N., & Difa, S. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada PT Ndexindo Mandiri Indonesia. *ECo-Buss*, 5(2), 508–518. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.459>
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzudin, A. (2022). Pengaruh harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi Dan Pelayanan Publik*, IX, 85–94.
- Arum, D., & Khoirunnisa, R. N. (2021). Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan Perilaku Konsumtif Pada Mahasiswi Psikologi Pengguna E-Commerce Shopee. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8, 92–102.
- Assauri, S. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali pers, Jakarta.
- 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. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing* (7th ed.). Pearson Education limited, London.
- Darmawan, D. (2019). Kualitas Produk , Kesadaran Merek dan Harga serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(September), 75–88.
- Databoks. (2023). *5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal I 2023*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/03/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2023>
- Dermawansyah, M., & Rizqi, R. M. (2021). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Digital Marketing Pada Home Industri Kopi Cahaya Robusta Sumbawa. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 46–51. <http://jurnal.uts.ac.id/index.php/jmb/article/view/1047>
- Ediansyah, T., Ahyar, J., Ilham, R. N., Chalirafi, & Sullaida. (2022). The Effect Of Cafe Atmosphere, Product Quality And Service Quality On Consumer

- Satisfaction At Premiumcoffee Stations In Lhokseumawe City For The 2020-2021 Period. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 1993–2003.
- Fauzi, A. A., Harto, B., Mulyanto, Dulame, I. M., & Pramudhita, P. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0* (Sepriano (ed.); Pertama, Issue January). PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Jambi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Haidir, S. (2019). *Analisis pengaruh kualitas website toko buku online terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0 dan System Usability Scale (SUS)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hidayat, I. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan J&T Express Di Purworejo)*. 1–14.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa*. 4(3), 1281–1288. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.629>
- Ikramuddin, Matriadi, F., Yusuf Iis, E., & Mariyudi. (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. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v1i2.85>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press, Surabaya.
- Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website , Kepercayaan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 5(1), 56–68. <https://doi.org/10.32477/jrm.v5i1.42>
- Jusuf, D. I. (2018). *Perilaku Konsumen di Masa Bisnis Online* (Arie Pramesta (ed.)). ANDI, Yogyakarta.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan* (ed. 1). Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principle of Marketing*. Pearson, United States.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT Indeks,

Jakarta.

- Laksana. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. CV Al Fath Zumar, Sukabumi.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2017). *E-Commerce 2017*. Pearson, UK.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Melisa, C., Tumiwa, J., & Goni, S. Y. V. I. (2023). Perubahan Gaya Hidup Mahasiswa Fisip Unsrat Terhadap Belanja Online. *JURNAL ILMIAH SOCIETY*, 3(1), 1–7.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka cipta, Jakarta.
- Nur Fauziah, D., & Ayu Nur Wulandari, D. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 173–180.
- Oktavianus, L., & Megawati. (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.
- Prasetyo, B., & Fazarriyawan, E. (2020). Analisa Faktor – Faktor E-Commerce dalam membentuk Customer Satisfaction Millennial Bukalapak. *RISSET & JURNAL AKUNTANSI*, 4(1), 311–321. <http://polgan.ac.id/owner/index.php/owner/article/view/17>
- Pratama, G. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Barang Dan Jasa Secara Online Sebagai Alternatif Membeli Dikalangan Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur*, 1, 46–54.
- Prawiro. (2018). *Metode Penelitian Muamalah*. Salemba Empat.
- Priskila, T., & Priskila, A. (2020). 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. <https://doi.org/10.25170/jm.v16i2.846>
- Purwana, D., Rahmi, R., & Aditya, S. (2017). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.21009/jpmm.001.1.01>
- 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), 46–56.  
<https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>
- Rahmaini, N. S. (2018). *NALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH.
- Rerung, R. R. (2018). *E-Commerce, Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi* (1st ed.). Deepublish, Yogyakarta.
- Rizayanti, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY.
- Romindo, D. (2019). *E-commerce Implementasi, strategi, inovasi*. Yayasan kita menulis.
- Saputra, G. W. (2022). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 249–258. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i2.1057>
- Saputri, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia* (Vol. 5). Universitas Islam Riau.
- Sari, R. S., & Marlius, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya*. 7, 255–259.
- Sekaran, U. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis* (R. Bougie (ed.); 6th ed.). Salemba Empat, Jakarta.
- Sigit. (2020). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna E-Commerce Bukalapak (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Informatika Angkatan 2020 Universitas Mahakarya Asia PSDKU Baturaja). *Journal Management, Business, and Accounting*, 20 no 1.
- Siregar, W. V., Biby, S., & Murdani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa ( Studi Pada Perpustakaan. *JURNAL VISIONER & STRATEGIS*, 9, 40–45.
- Statista. (2023). *Jumlah pengguna e-commerce di Indonesia dari tahun 2018 hingga 2027(dalam jutaan)*. Statista.Com.  
<https://www.statista.com/forecasts/251635/e-commerce-users-in-indonesia>
- Sudaryono, Rahwanto, E., & Komala, R. (2020). E-Commerce Dorong Perekonomian Indonesia , Selama Pandemi Covid 19 Sebagai Entrepreneur Modern Dan Pengaruhnya Terhadap Bisnis Offline. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (JUMANIS) PRODI KEWIRAUSAHAAN*, 02(02), 111–124.  
<https://doi.org/10.47080>

- Sugiarti, R. (2022). *Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen di bukalapak*. Universitas gunadarma.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA, Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2020). *STRUKTURAL EQUATION MODELING (SEM) DENGAN LISREL*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sunyoto, D. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran(Konsep, Strategi, dan Kasus)* (3rd ed.). CAPS (Center for Akademik Publishing Service), Jakarta.
- Sunyoto, D. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran : Konsep, Strategi, Kasus* (1st ed.). Center of Academic Publishing Service, Jakarta.
- Sutriani, Chalirafi, & Ristati. (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 |IJEBAS*, 2(5), 677–686.
- Syahidin, & Adnan. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER)*, 4(1), 20–32.
- Thungasal, C. E., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *AGORA*, 7(1).
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Strategik* (Cetakan 3). Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. ANDI, Yogyakarta.
- Widyastuti. (2023). Pengaruh Promosi Media Sosial Terhadap Penjualan di Bukalapak. *Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia*, 2(3), 218–223. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8058022>