

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, Sri. 2019. *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital Di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Adisaputro, Gunawan. 2019. *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- “APJII.” 2019. 2019. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/05/16/pengguna-internet-di-indonesia-2018-bertambah-28-juta>.
- Assegaff, Muhammad. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ekonomi Bisnis* 10: 2.
- Elisabeth Devy Winastuti. 2017. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OLX MOBILE DI YOGYAKARTA.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 110 (9): 1689–99.
- Fanny, May, Eka Putri, D Ph, S Prodi, Manajemen Bisnis, Fakultas Ekonomi, and Universitas Telkom. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E -Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bri Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014) the Impact of Electronic Service Quality (E-Servqual) Servqual .”
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*.
- Ismu Kusumanto, Harpito, and Ema Febriani. 2020. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE PADA MAHASISWA UIN SUSKA RIAU DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL.”
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, Global Edition, United States of America: Pearson Education Limited*.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi, S. 2013. *Analisis Mutivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Edited by Alfabeta. Bandung.
- McKinsay. 2018. “Transaksi Ecommerce.” 2018. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190311101823-37-59800/wow-transaksi-e-commerce-ri-2018-capai-rp-77-t-lompat-151>.
- Parasuraman, A Parsu, Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. 2005. “E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service Research*.
- Permana, Hadi, and Tjahjono Djatmiko. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung.” *Sosiohumanitas* 20 (2): 64–78. <https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>.
- Setyowati, Desy. 2020. “Senjata Shopee Geser Posisi Tokopedia Saat Pandemi Corona.”

[https://Katadata.Co.Id/Desysetyowati/Digital/5f63494f10287/Senjata-Shopee Geser-Posisi-Tokopedia-Saat-Pandemi-Corona](https://Katadata.Co.Id/Desysetyowati/Digital/5f63494f10287/Senjata-Shopee-Geser-Posisi-Tokopedia-Saat-Pandemi-Corona), 2020.

sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono dan Chandra. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: ANDI.

Widarjono, Agus. 2018. *Analisis Regresi Dengan SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Widyanita, Fika Ayu. 2018. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UII PENGGUNA SHOPEE." *New England Journal of Medicine* 372 (2): 2499–2508.

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7556065><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC394507><http://dx.doi.org/10.1016/j.humpath.2017.05.005><https://doi.org/10.1007/s00401-018-1825-z><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27157931>.

Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

"Www.Pajak.Go.Id." 2018. 2018. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/toko-ritel-online-wajibkah-membuat-faktur-pajak>

Zavareh, Farnaz Beheshti, Mohd Shoki Md Ariff, Ahmad Jusoh, Norhayati Zakuan, Ahamad Zaidi Bahari, and Mohsen Ashourian. 2012. "E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 40: 441–45. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.213>.

