

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. A. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer. *e-Proceeding of Management : Vol.3*, Page 142.
- Artheswara, L. C., dan Sulistiawati, A. (2020). Tingkat Penggunaan E-Commerce pada Remaja di Kota dan Kabupaten Bogor. *Jurnal Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat [JSKPM]*, 4(4), 441. <https://doi.org/10.29244/jskpm.4.4.441-452>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). *Tahun 2017, Pengguna Internet di Indonesia Mencapai 143,26 Juta Orang*. Retrieved Februari 19, 2018, from <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/19/161115126/tahun-2017-pengguna-internet-di-indonesia-mencapai-14326-juta-orang>
- Burhan, F. A. (2021, Maret 5). *Pendapatan Shopee Diprediksi Rp 67 Triliun, Mayoritas dari Indonesia*. Retrieved Juni 20, 2021, from katadata.co.id: <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/6041bdb52448e/pendapatan-shopee-diprediksi-rp-67-triliun-mayoritas-dari-indonesia>
- Chriswardana Bayu Dewa, M. M. (2020). Analisa Pengaruh Masa New Normal Pada Penjualan Online Melalui E-Commerce Shopee. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dayasaing*, 22(2), 117–125. <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/12494>
- Efria, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Melalui E-Customer Satisfaction (Studi pada Pelanggan Toko Online Lazada).
- exrush. (2021, April 09). *Inilah Strategi Pemasaran Yang Dilakukan Shopee Dalam Menarik Perhatian Para Pelanggan*. Retrieved April 23, 2021, from exrush: <https://exrush.com/inilah-strategi-pemasaran-yang-dilakukan-shopee-dalam-menarik-perhatian-para-pelanggan/>
- Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fitri, A. (2020, April 24). *Jadi toko online paling ramai, pendapatan Shopee tembus belasan triliun*. Retrieved Juni 20, 2021, from kontan.co.id: <https://amp.kontan.co.id/news/jadi-toko-online-paling-ramai-pendapatan-shopee-tembus-belasan-triliun>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. . Yogyakarta : Universitas Diponegoro.
- agrilsta, G. R. (2021). Pengaruh Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Di Shopee

- (Studi Pada Mahasiswa Angkatan 2016 Stie Pgri Dewantara Jombang).
Repository.
- Akbar, A. A. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer. *E-Proceeding Of Management : Vol.3*, Page 142.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). *Tahun 2017, Pengguna Internet Di Indonesia Mencapai 143,26 Juta Orang*. Retrieved Februari 19, 2018, From <https://Ekonomi.Kompas.Com/Read/2018/02/19/161115126/Tahun-2017-Pengguna-Internet-Di-Indonesia-Mencapai-14326-Juta-Orang>
- Burhan, F. A. (2021, Maret 5). *Pendapatan Shopee Diprediksi Rp 67 Triliun, Mayoritas Dari Indonesia*. Retrieved Juni 20, 2021, From [Katadata.Co.Id: https://Katadata.Co.Id/Desysetyowati/Digital/6041bdb52448e/Pendapatan-Shopee-Diprediksi-Rp-67-Triliun-Mayoritas-Dari-Indonesia](https://Katadata.Co.Id/Desysetyowati/Digital/6041bdb52448e/Pendapatan-Shopee-Diprediksi-Rp-67-Triliun-Mayoritas-Dari-Indonesia)
- Efria, R. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION (Studi Pada Pelanggan Toko Online Lazada).
- Exrush. (2021, April 09). *Inilah Strategi Pemasaran Yang Dilakukan Shopee Dalam Menarik Perhatian Para Pelanggan*. Retrieved April 23, 2021, From Exrush: <https://Exrush.Com/Inilah-Strategi-Pemasaran-Yang-Dilakukan-Shopee-Dalam-Menarik-Perhatian-Para-Pelanggan/>
- Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian*. Semarang.
- Fitri, A. (2020, April 24). *Jadi Toko Online Paling Ramai, Pendapatan Shopee Tembus Belasan Triliun*. Retrieved Juni 20, 2021, From [Kontan.Co.Id: https://Amp.Kontan.Co.Id/News/Jadi-Toko-Online-Paling-Ramai-Pendapatan-Shopee-Tembus-Belasan-Triliun](https://Amp.Kontan.Co.Id/News/Jadi-Toko-Online-Paling-Ramai-Pendapatan-Shopee-Tembus-Belasan-Triliun)
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. . Yogyakarta : Universitas Diponegoro.
- Iprice. (2021, Februari 09). *Peta E-Commerce Indonesia*. Retrieved April 22, 2021, From Iprice: <https://Iprice.Co.Id/Insights/Mapofecommerce/>
- Kumparan. (2020, 11 10). *Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tahun 2020 Capai 196,7 Juta, Naik Karena WFH*. Retrieved 04 21, 2021, From Kumparan: <https://Kumparan.Com/Kumparantech/Jumlah-Pengguna-Internet-Indonesia-Tahun-2020-Capai-196-7-Juta-Naik-Karena-Wfh-1uynj729dtl>
- Kurniawan, C. (2019). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim Pada Marketplace Tokopedia Dan Bukalapak. *Repo.Iain-Tulungagung*.

- Luvita, D. (2020, Juli 3). *Shopee Jadi Pilihan Belanja Online Di Tahun 2020. Ini Rahasiannya*. Retrieved Juni 17, 2021, From Duniafintech: <https://Duniafintech.Com/Shopee-Jadi-Pilihan-Belanja-Online-Di-Tahun-2020/>
- Maulana, Y. (2021). *Apa Itu Shopee Paylater ? Bunga & Review 2021*. Retrieved Mei 06, 2021, From Prosesbayar.Com: <https://Www.Prosesbayar.Com/Shopee-Paylater/>
- Mauludiyahwati, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Suevei Pada Konsumen Www.Lazada.Co.Id). *Fakultas Ekonomi*, 21-33.
- Morissan. (2014). *Metode Penelitian Survei* (2 Ed.). Jakarta: Kencana.
- News, J. (2017, Februari 28). *Kemudahan Belanja Bersama Shopee: Belanja Via Ponsel, Bayar Di Indomaret*. Retrieved April 24, 2017, From Jitunews: <https://M.Jitunews.Com/Read/54073/Kemudahan-Belanja-Bersama-Shopee-Belanja-Via-Ponsel-Bayar-Di-Indomaret>
- Niken, G. (2020, Agustus 29). *Daftar Marketplace Indonesia 2020 Dengan Kunjungan Terbanyak*. Retrieved April 22, 2021, From Ajaib: <https://Ajaib.Co.Id/Daftar-Marketplace-Indonesia-2020-Dengan-Kunjungan-Terbanyak/>
- Novika, S. (2021, Maret 07). *Merunut Perkembangan E-Commerce Di Indonesia*. Retrieved April 23, 2021, From Finance.Detik: <https://Finance.Detik.Com/Berita-Ekonomi-Bisnis/D-5484706/Merunut-Perkembangan-E-Commerce-Di-Indonesia>
- Pramudana, K. A., & Santika, I. W. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*.
- Prawiro, M. (2018, Agustus 22). *Pengertian Internet: Definisi, Fungsi, Manfaat, Dan Dampak Internet*. Retrieved April 17, 2021, From Maxmanroe: <https://Www.Maxmanroe.Com/Vid/Teknologi/Internet/Pengertian-Internet.Html>
- Priambodo, D. A., & Farida, N. (2020). Pengaruh E-Website Quality Dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Melalui E-Trust (Studi Pada Konsumen Produk Fashion Lazada Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. IX, No. III*.
- Rahayu, E. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Toko Online Shopee (Studi Kasus Pada Pengguna Toko Online Shopee).
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. (2012). Factors Influencing On Customer's E-Satisfaction: A Case Study From Iran. *Journal Of Contemporary Research Business*.

- Renita. (2021, 24 April). *Loyalitas Pelanggan Adalah : Menurut Para Ahli, Indikator, Tahap-Tahap Dan Ciri Pelanggan Yang Dianggap Loyal*. Retrieved April 27, 2021, From Referensiswa: [https://www.Referensiswa.My.Id/2021/04/Loyalitas-Pelanggan-Adalah-Menurut-Para.Html](https://www.referensiswa.my.id/2021/04/loyalitas-pelanggan-adalah-menurut-para.html)
- Saragih, M. G. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan). *Mantik Penusa*.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2013). *SPSS Vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sirclo. (2020, Desember 10). *Jumlah Pengguna E-Commerce Indonesia Di Tahun 2020 Meningkat Pesat*. Retrieved April 22, 2021, From Sirclo: [https://www.Sirclo.Com/Jumlah-Pengguna-E-Commerce-Indonesia-Di-Tahun-2020-Meningkat-Pesat/](https://www.sirclo.com/jumlah-pengguna-e-commerce-indonesia-di-tahun-2020-meningkat-pesat/)
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Metode Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Metode Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiawati, L. C. (2020). Tingkat Penggunaan E-Commerce Pada Remaja Di Kota Dan Kabupaten. *Ejournal.Skpm.Ipb*.
- Wardani, A. S. (2020, November 24). *Survei: Milenial Dan Genz Mendominasi Tren Belanja Online Saat Pandemi*. Retrieved Juni 17, 2021, From Liputan6: [https://www.Liputan6.Com/Tekno/Read/4415768/Survei-Milenial-Dan-Genz-Mendominasi-Tren-Belanja-Online-Saat-Pandemi](https://www.liputan6.com/tekno/read/4415768/survei-milenial-dan-genz-mendominasi-tren-belanja-online-saat-pandemi)
- Wibisono, D. (2003). *Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.