

DAFTAR PUSTAKA

- Ainurrofiqin, M. (2021). *Strategi Branding Era 4.0*. Quadrant.
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Rajagrafindo Persada.
- Da Silva, B. R., Mangantar, M., & Tielung, M. V. . (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Potongan Harga dan User Interface Terhadap Kepuasan Pelanggan Marketplace Lazada Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1653–1662.
- Dyanasari, & Harwiki, W. (2018). *Perilaku Konsumen*. Deepublish.
- Firmansyah, D. M. A. (2018). Perilaku Konsumen (Perilaku konsumen). In *Jurnal Agora: Vol. 5 No. (Issue september)*. Deepublish. https://www.academia.edu/37610166/Perilaku_Konsumen_Perilaku_Konsumen_Makalah_Perilaku_Konsumen
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, S. (2016). Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan Amos, LISREL, PLS. In *Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama*. Intermedia Personalia Utama. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/12640>
- Hawa, S., Manggabarani, A. S., & Nasiti, H. (2022). Analisis kelengkapan produk, kualitas layanan, dan tata letak terhadap kepuasan konsumen pada minimarket jakarta selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 92–109.
- Hutayan, B. (2023). *Kepemimpinan dan Inovasu: Studi Pada Pemuda Gereja*. Deepublish.
- Indrasari, M. (2019). Indrasari. In *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Penulis* (Vol. 6, Issue August).
- Julius, Y., & Limakrisna, N. (2016). *Manajemen Pemasaran: Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Kasmir. (2017). *Customer services excellent : teori dan praktik / Dr. Kasmir, S.E., M.M.* (p. 274).
- Kholis, M. N., & Colia, R. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

- Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 109–123.
<https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/jye>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). Principles of Marketing Eighth Europe an Edition. In *Pearson education ltd* (Issue 17th Edition). www.pearson.com/uk
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Severo Ochoa, winner of the Nobel Prize for physiology and medicine. His life and work. In *Marketing Management*. Pearson.
- Kristianto, D. A., Rapini, T., & Purwaningum, T. (2023). *Pengaruh Diskon, Webqual, E-Wom Terhadap Kepuasan Konsumen Tiktok Shop*. 8(14), 649–657.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E- Commerce Shopee. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 82.
<https://doi.org/10.19184/bisma.v14i1.13550>
- Lim, K. B., Sook Fern, Y., & A/l Bhajan Singh, H. S. K. (2021). The Study of Customer Satisfaction of Shopee Customers In Malaysia. *International Journal of Entrepreneurship, Business and Creative Economy*, 1(2), 30–44.
<https://doi.org/10.31098/ijebce.v1i2.602>
- Lonardi, S., Lan, W. P., Hutabarat, F. A. M., Nugroho, N., & Supriyanto, S. (2021). Peranan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna E-commerce Shopee Di Politeknik Cendana. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(3), 80–85.
<https://doi.org/10.47065/jbe.v2i3.955>
- Lusiah. (2018). *Monograf Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Mardiansyah, M., & Winario, M. (2022). The Effect of Service Quality on Shopee Customer Satisfaction on Students of the Technology and Business Master Institute Pekanbaru. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 1(1), 19–24. <https://doi.org/10.31004/riggs.v1i1.6>
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

- Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157–166.
- Muis, I. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Praja, Y. (2020). *Pengaruh Experiential Marketing Fitur Dan Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Abdurachman Saleh Situbondo)* (Vol. 18, Issue 2).
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., & Mufidah, A. (2022). Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August). Media Sains Indonesia.
- Putra, D. A., & Triwardhani, D. (2023). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Di Kota Solok*. 2(2), 78–93.
- Ridanasti, E. (2020). *Perilaku Konsumen 4.0*. Stelkendo Kreatif.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen.
- Shalihan, F. P., & Sholihah, D. R. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Brand Image, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Traveloka Di Jakarta Selatan. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(3), 50–62. <https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/jye>
- Sirait, L., Adestora Sinaga, D., & Rangkuti, A. E. (2022). Pengaruh Potongan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. *Manajemen Bisnis*, 83–93.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August). Literasi Media.
- Solomon, M. (2019). Cunsomer Behavior. In *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur* (Issue April). Pearson.
- Suciningrum, F., & Usman, O. (2020). The Effect Of Product Quality, Service Quality, And Product Price On Customer Satisfaction In Shopee. *Iop Conference Series: Earth and Environmental Science*, 473(1).

<https://doi.org/10.1088/1755-1315/473/1/012028>

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (p. 444). Alfabeta.
- Visaka, & Farunik, C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Wahyuningsih. (2020). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Aplikasi*. Deepublish.
- Wijoyo, H., Cahyono, Y., Ariyanto, A., & Wongso, F. (2020). *Digital Economy Dan Pemasaran Era New Normal*. Insan Cendikia Mandiri.
- Wiratama, J. I., Hidayatullah, M. A., Bernarto, I., & Pasaribu, L. H. (2021). Price, Service Quality and Trust on Tokopedia Towards Customer Satisfaction. *Enrichment: Journal of Management*, 12(1), 590–596.
- Wirtz, J. (2018). *Service Quality and Productivity*. World Scientific.
- Xin, X., & Jiaying, C. (2020). Research on the Influence of E-commerce service quality of fresh Agricultural products on customer satisfaction. *E3S Web of Conferences*, 189. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202018901022>
- Zulkarnain, H. (2017). *Ilmu Menjual Edisi 2* (Edisi 2). Expert.