

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Khan, S., Devi, T. P., Antony, T. A. L., & Saleem, M. (2020). Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Online Shopping a Study on University Students of Bhutan. *Delhi Business Review*, 21(2).
- Aisy, M. R. (2024). Tren Bisnis Online: Analisis Perubahan Konsumen dan Strategi Pengembangan Bisnis di Era Digital. *Journal of Comprehensive Science*, 3(3).
- Akbar, T. S., Fitrah, Y., & Rafli, M. (2023). Pengaruh , Persepsi Harga, Persepsi Kualitas, dan Loyalitas Merek terhadap Minat Beli pada Toko Online Shop. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 3(1). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- American Marketing Association. (n.d.). *What is Digital Marketing?* Retrieved September 27, 2024, from <https://www.ama.org/what-is-digital-marketing/>
- Amin, A. M., & Chandra, T. (2022). The Effect of Information Quality and Innovation on Customer Loyalty Mediating by Customer Satisfaction. *Proceedings of the 2nd International Conference on Business & Social Sciences (ICOBUSS)* .
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 8(3), 86–94.
- Aqmala, D., Putra, F. I. F., & Wijayani, R. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Loyalitas Pelanggan BLIBLI.Com. *Holistic Journal of Management Research*, 3(1).
- Asnaniyah, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust dan E-Satisfaction terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1(2).
- Aztiannisa, S. N., & Adialita, T. (2024). Analisa Sales Promotion dan E-Service Quality terhadap Customer Loyalty yang Dimediasi oleh Customer Satisfaction Pengguna Tokopedia di Kota Cimahi. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(3), 860–872. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jomb.v6i3.8797>
- Bintari, W. P., Udayana, I., & Maharani, D. B. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen

- Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20(1). <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1>
- Blut, M. (2016). E-Service Quality: Development of a Hierarchical Model. *Jurnal Ritel*, 92(4), 500–517.
- BPS. (2022). *Provinsi Jawa Timur*.
- BPS. (2024). *Angkatan Kerja (AK) Menurut Golongan Umur, 2024*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/Njk4IzI=/labor-force--lf--by-age-group.html>
- BPS Jakarta. (2024). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jawa), 2022-2023*. <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTI3MCMY/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta-html>
- Bright Local. (2024, March 6). *Local Consumer Review Survey 2024: Trends, Behaviors, and Platforms Explored*. https://www-brightlocal-com.translate.google/research/local-consumer-review-survey/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc
- Catherin. (2024, October). *Perempuan Indonesia Lebih Suka Belanja Online Lewat Shopee*. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/perempuan-indonesia-lebih-suka-belanja-online-lewat-shopee-EY8dK>
- Chaffey, D., & Smith, P. (2017). *Digital Marketing Excellence Planning, Optimizing and Integrating Online Marketing* (5th ed.). Routledge.
- Charviandi, A. S. E. , M. M., Noviany, H. S. E. , M. M. , C. DMS., Suhartini, Y. S. E. , M. M., Wijaya, A. S. Pd. I. , M. M., & Abdullah, M. A. F. S. Kom. , M. M. (2023). *Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital Marketing)* (1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Chaudhary, S., & Gupta, N. (2023). Effect of Customer Experience Management on Loyalty to an E-Commerce Application. *Dynamic Relationships Management Journal*, 12(2), 49–64. <https://doi.org/10.17708/DRMJ.2023.V12N02A04>
- CNBC Indonesia. (2022). *Tak Seindah Dulu, Kini Milenial & Gen Z Pada Ogah Jadi PNS!* <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220601063728-4-343392/tak-seindah-dulu-kini-milenial-gen-z-pada-ogah-jadi-pns>
- CNN Indonesia. (2023). *Dominasi Pasar E-Commerce, Shopee Unggul dari Para Pemain Lain*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230626105528-97-966554/dominasi-pasar-e-commerce-shopee-unggul-dari-para-pemain-lain/amp>

- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Media Sains Indonesia. www.penerbit.medsan.co.id
- Databoks. (2024). *5 E-Commerce dengan Jumlah Pengunjung Terbanyak 2023*. <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/3c9132bd3836eff/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>
- Datanesia. (2022). *10 Wilayah E-Commerce Terbesar di Indonesia*. <https://datanesia.id/10-wilayah-e-commerce-terbesar-di-indonesia/>
- Datareportal. (2024, February 21). *Digital 2024: Indonesia*. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>
- Do, A. D., Ta, V. L., Bui, P. T., Do, N. T., Dong, Q. T., & Lam, H. T. (2023). The Impact of the Quality of Logistics Services in E-Commerce on the Satisfaction and Loyalty of Generation Z Customers. *Sustainability*, *15*(15294), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su152115294>
- eDot. (2024, May 22). *5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia pada Awal 2024, Siapa Juaranya?* <https://edot.id/articles/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-di-indonesia-pada-awal-2024-siapa-juaranya>
- Elwisam, R. L. (2019). Penerapan Strategi Pemasaran, Inovasi Produk Kreatif dan Orientasi Pasar untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran UMKM. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(2), 277–286. : <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Ermaningtiastuti, C. (2019, April). *Shopee Jadi E-Commerce Teratas Pilihan Perempuan Indonesia*. Marketeers. <https://www.marketeers.com/shopee-jadi-e-commerce-teratas-pilihan-perempuan-indonesia/>
- Esti Pinarsih. (2022, March 22). *Cara Mengatur Notifikasi Shopee di Aplikasi HP dan Email*. Inwepo.Co. https://inwepo.co/cara-mengatur-notifikasi-shopee-di-aplikasi-hp-dan-email/#google_vignette
- Fadli, Z., Sudirjo, F., Rahmat, Santosa, A. D., Pasaribu, J. S., Octaviani, D. W., Yudha, H. S., Fauzan, R., Triwijayati, A., Rukmana, A. Y., Herdiansyah, D., & Fitriana. (2023). *Manajemen Pemasaran Digital* (Muttaqin). PT Dlobal Eksekutif Teknologi.
- Fajriah, W. (2022, February). *5 Kota yang Paling Banyak Belanja Online, Jakarta Posisi Berapa?* . Sindonews.
- Forbes. (2024a, January 4). *15 Key Marketing Trends to Watch for in 2024*. <https://www.forbes.com/councils/forbescommunicationscouncil/2024/01/04/15-key-marketing-trends-to-watch-for-in-2024/>

- Forbes. (2024b, August 27). *What Is Digital Marketing? Types, Strategies & Best Practices*. <https://www.forbes.com/advisor/in/business/digital-marketing/#:~:text=Digital%20marketing%20is%20one%20of,%2C%20email%2C%20and%20text%20messaging>.
- Gamal, M. (2023). *Tren “Konsumen Nol” (Zero Consumers) dan Bagaimana Perusahaan Menghadapinya*. Kompasiana. https://www.kompasiana.com/merzagamal8924/6548accddff7655b44f9842/tren-konsumen-nol-zero-consumers-dan-bagaimana-perusahaan-menghadapinya#google_vignette
- Geograf. (2023, September 15). *Pengertian Shopee: Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli*. <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-shopee/>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilang Prasetya. (2023, September 21). *Sudah 3 Minggu Paket Tidak Ada Kejelasan di Shopee*. Mediakonsumen.Com. <https://mediakonsumen.com/2023/09/21/surat-pembaca/sudah-3-minggu-paket-tidak-ada-kejelasan-di-shopee>
- Ginee. (2022a, January 22). *14 Penjualan Terbanyak di Shopee yang Bisa Kamu Tiru*. <https://ginee.com/id/insights/penjualan-terbanyak-shopee/>
- Ginee. (2022b, July 15). *Tren Belanja Online Terbaru, Millennial Masih Mendominasi?* <https://ginee.com/id/insights/belanja-online/>
- Girsang, O. N., & Husda, N. E. (2024). Pengaruh Media Sosial, Kepercayaan, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Bukalapak di Kota Batam. *ECo-Buss*, 7(1).
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE.
- Hezwono Putra, N., & Idris. (2020). The Effect of Service Quality, Website Quality, Price, and Brand Image on Consumer Satisfaction Impact on Consumer Loyalty in OLX Online Stores. *Business and Management Research*, 124. <https://trends.google.co.id>
- Ihsan, A., Li Shengzhu, & Alexis, N. (2020). The Importance of Information, System and Service Quality of E-commerce Website on Customer Satisfaction and Loyalty in Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 12(14). <https://doi.org/10.7176/ejbm/12-14-11>

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press (UP).
- iprice insights. (2022). *Telusuri Persaingan Toko Online di Indonesia*. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Ismi, R. N., & Abdilla, M. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 25(2), 428–441.
- Izah Farida, A., & Prabowo, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi E-Commerce Zalora Di Surabaya. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 1449–1458. <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- Jobber, D., & Ellis-Chadwick, F. (2024). *Principles and Practice of Marketing* (10th ed.). Mc-Graw-Hill Education.
- Katadata. (2023). *Laporan Perilaku Konsumen e-Commerce Indonesia 2023*. https://cdn1.katadata.co.id/media/microsites/kredivo/2023/report_kredivo_2023.pdf
- Kedaton, N. R. S., Sadat, A. M., & Sari, D. A. P. (2024). The Effect of E-Trust, Information Quality and User Interface Quality on E-Customer Loyalty Through E-Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Tokopedia Users in Jabodetabek). *International Journal Of Education, Social Studies, And Management (IJESSM)*, 4(2), 720–733. <https://doi.org/10.52121/ijessm.v4i2.350>
- Kompasiana. (2024). *Karir Impian Gen Z: Menjadi PNS atau Bekerja di Swasta? Analisis Tren Data Terkini*. <https://www.kompasiana.com/nahidayat/66e2c08934777c08d16d2e52/karir-impian-gen-z-menjadi-pns-atau-bekerja-di-swasta-analisis-tren-data-terkini?page=all#section3>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian Sridhar. (2024). *Principles of Marketing* (19th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management* (4th ed.). Pearson Education Limited. www.pearson.com/uk

- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- KPMG Internasional. (2019). *The Truth about Customer Loyalty*.
- Kumparan. (2023). *Survei Populix: Konsumen Pilih Belanja Elektronik di E-commerce daripada Offline*. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/survei-populix-konsumen-pilih-belanja-elektronik-di-e-commerce-daripada-offline-215Ig8Zr5wI>
- Kurniadi, A. A., Suhud, U., & Rizan, M. (2023). Factors Influencing Customer Satisfaction And Customer Loyalty Toward Social Commerce In Jabodetabek (Focus On Tiktok Shop). *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 3(3), 01–13. <https://doi.org/10.55606/bijmt.v3i3.2033>
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Pandiva Buku.
- Lachowicz, M. J., Preacher, K. J., & Kelley, K. (2018). A novel measure of effect size for mediation analysis. *Psychological Methods*, 23(2), 244–261. <https://doi.org/10.1037/met0000165>
- Lenny Septiani. (2023, May 5). *Perbandingan Biaya Layanan di Shopee, Tokopedia hingga TikTok*. Katadata.Co.Id. <https://katadata.co.id/digital/e-commerce/645495438b001/perbandingan-biaya-layanan-di-shopee-tokopedia-hingga-tiktok>
- Limmer, D. (2023). *Rethinking Customer Loyalty in the Age of the ‘Zero Consumer.’* Retail Wire. https://retailwire.com/discussion/customer-loyalty-and-zero-consumer/#google_vignette
- McKinsey’s. (2023). *The emergence of the ‘zero’ consumer*. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-asia/videos/the-emergence-of-the-zero-consumer>
- Mediti, O. C. S. P. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen* 4, 8.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(2).
- Misra, I. S. E. , M. S., Wulandari, D. S. Sos. , M. S., & Rahma, E. (2024). *Manajemen Pemasaran (Konsep dan Teori)* (1st ed.). K-Media.
- Mitra, A. (2016). *Fundamentals of Quality Control and Improvement* (4th ed.). John Wiley & Sons, Inc.

- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, & Harun, A. Bin. (2021). E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 237–254. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.23224>
- Mulyana, S. (2021). Pengaruh Harga dan Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Secara Online Pada Shopee di Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 7(2).
- Murhadi, W. R., & Reski, E. C. (2022). Pengaruh E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan, Word of Mouth, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada TikTok Shop (Studi pada Pelanggan TikTok Shop). *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(2).
- Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak Promosi Online serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loylitas Konsumen terhadap Aplikasi Grab. *Journal of Computer Science and Information Technology (JCSIT)*, 1(1).
- Nardo, R., Yuliana, L., Ratnasari, K., Nugraha, J., Lasminingrat, A., Kusuma, H. W., Fauziridwan, M., Sudirman, A., Winata, A., Imron, A., Nursalim, A., Syahputri, A., Oktavianti, P. R. M., Zulbahri, L., Yuhendra, A., & Wardhana, A. (2024). *Branding Strategy di Era Digital*. Eureka Media Aksara.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitin Ekonomi & Manajemen* (2nd ed.). Grasindo.
- Nugroho, M. A. S., Riauwanto, S., & Yuniawan, R. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, dan Brand Image terhadap Loyalitas Konsumen dalam E-Commerce Shopee di Masa Pandemi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 314–337.
- Nurkhomaria, D., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Pengaruh E-Trust, E-Service Quality, dan E-Satisfaction terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shopee (Studi Kasus pada Pengguna Shopee di Ponorogo). *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(3), 620–632. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.85>
- Nursyirwan, V. I., Ardaninggar, S. S., Septiningrum, L. D., Gustiasari, D. R., & Hasan, J. M. (2020). Implementasi Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Volume Penjualan. *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 03(02), 238–244.
- Ogbeibu, S., Jabbour, C. J. C., Gaskin, J., Senadjki, A., & Hughes, M. (2021). Leveraging STARA competencies and green creativity to boost green organisational innovative evidence: A praxis for sustainable development. *Business Strategy and the Environment*, 30(5), 2421–2440. <https://doi.org/10.1002/bse.2754>

- Otty Handini. (2023, July 21). *Kecewa dengan Pelayanan Shopee yang Sangat Lambat*. Mediakonsumen.Com. <https://mediakonsumen.com/2023/07/21/surat-pembaca/kecewa-dengan-pelayanan-shopee-yang-sangat-lambat>
- Populix. (2020). *Riset Populix: Tren Belanja Online Masyarakat Indonesia*. <https://info.populix.co/articles/tren-belanja-online-masyarakat-indonesia/>
- Pradana, J., Edris, M., & Sutono. (2022). Analisis Online Marketing, E-Service Quality, E-Recovery Service Quality terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee di Kabupaten Kudus. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 1(1).
- Pratama, Y., Fachrurazi, Sani, I., Abdullah, M. A. F., Noviany, H., Narulita, S., Hapsara Osrita, Zulkarnain Iskandar, Fermayani, R., Rasita Sembiring, R. S., & Islam, D. (2023). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran* (M. S. Dr. Drs. Marto Silalahi, Ed.). Eureka Media Aksara.
- Prilano, K., Sudarso, A., & Fahrillah. (2020). Pengaruh Harga, Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Lazada. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(1), 1–10. <https://www.liputan6.com/tekno/read/3236843/kasus-order-fiktif-di-lazada-meluap-warganet-ikutanbaper>.
- Putri Haykal, A., Febrilia, I., & Arvinta Monoarfa, T. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1).
- Putri, M., Azzahra, H. R., Ervynasari, A., Ramadhani, N., & Hasan, A. (2024). Analisis Pengaruh E-Commerce terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Tren di Masyarakat. *Economics Business Finance and Entrepreneurship*. <https://ebfelepma.ums.ac.id/2024/>
- Rifa'i Khamdan. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*.
- Ringo, R. Y. S., Septyanto, D., & Ramli, A. H. (2023). Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Shopee Marketplace. *Majalah Ilmiah Bijak*, 20(2), 293–310. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Riofita, H., Arimbi, Rifky, M. G., Raudatul Salamah, L., Asrita, R., & Nurzanah, S. (2024). Perubahan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Tantangan Pasar Konsumen di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 21–26. <https://doi.org/10.62017/jemb>
- Rizal, J. G., & Nugroho, R. S. (2021, December). *Mengenal Apa Itu Generasi Baby Boomers, X, Y, Z, Millenials, dan Alpha*. Kompas. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/12/26/170000565/mengenal-apa-itu-generasi-baby-boomers-x-y-z-millenials-dan-alpha?page=2>

- Rizqiyanti, D. M., Ifada, A., & Yusuf, A. (2024). Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan Seblak Prasmanan Teh Windy di Karawang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 5(2).
- Rizqy, Nita Dian, & Hidayati, L. L. A. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi dan Shopping Lifestyle terhadap Pembelian Impulsif Konsumen Milenial pada E-Commerce (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang). *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*. <https://journal.unimma.ac.id>
- Safrika, Lubis, R., & Idris, S. (2018). Pengaruh Kualitas Informasi dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja Fashion Online di Banda Aceh. *Jurnal Sains Riset*, 8(2).
- Salsabila, L. H., Manggabarani, A., & Astuti, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian PT. Carramica Kreasi Indonesia Pasca Pandemi Covid 19. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6(10). <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id>
- Santosa, A. D., & Moeins, A. (2020). Partial Least Square 2 Dalam Penelitian Empirik. *Kepel Pres*.
- SAPEmarsys. (2023). *Customer Loyalty Index 2023*. <https://emarsys.com/learn/white-papers/customer-loyalty-index-2023/>
- Sari, E. N., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian pada Toko Online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 34–46.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2020). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Salemba Empat.
- 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>
- Sholeh, A. N., & Budiyanto, A. (2020). Preferensi (Komunikasi Pemasaran dan E-Service Quality) Mahasiswa Manajemen Universitas Pamulang Terhadap Pemilihan Situs Belanja Online. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(2), 304–318. <https://doi.org/10.33753/madani.v3i2.134>
- Shopee. (2022). *Tentang Shopee*. Help.Shopee.Co.Id. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/107651?previousPage=other+articles>

- Shopee. (2024a). *Shopee adalah platform belanja online terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan*. Careers.Shopee.Co.Id. <https://careers.shopee.co.id/about>
- Shopee. (2024b, May 31). *Biaya Penanganan & Biaya Layanan Pembeli*. Seller.Shopee.Co,Id. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/16461>
- Silva, G., & Anwar, K. (2021). Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumen Tokopedia Pada. *Transekonomika – Akuntansi Bisnis Dan Keuangan*, 3.
- Sono, M. G. (2023). Bibliometric Analysis of The Term “Marketing Sustainability.” *West Science Interdisciplinary Studies*, 01(06), 314–325.
- Stella Maris. (2023, June 26). *Hasil Survei Menunjukkan, Shopee Masih Jadi Nomor 1 sebagai Platform Belanja Online Terfavorit*. Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5329028/hasil-survei-menunjukkan-shopee-masih-jadi-nomor-1-sebagai-platform-belanja-online-terfavorit>
- Sudiantini, D., Adelia, L., Prastiwi, L., BR Kembaren, L., & Dwi Saiful Qhozi, M. (2023). Manajemen Pemasaran Kewirausahaan Melalui E-Commerce Untuk Meningkatkan Sebuah Kinerja UMKM. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(6), 1641–1650. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i6.902>
- Sudirjo, F., Praja, S. J., & Rijal, S. (2023). Exploring the Influence: A Bibliometric Analysis of Social Media Marketing in the Digital Era. *West Science Interdisciplinary Studies*, 01(06), 302–313.
- Sugiyono. (2019). *Kualitatif Kuantitatif RnD (A1)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Suhendry, W. (2023). Loyalitas Konsumen E-Commerce Shopee di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen (Ecobisma)*, 10(2). <https://doi.org/10.36987/ecobi.v10i2>
- Suryani, N. K., & Lestari, P. N. E. (2020). Pengaruh Website Quality, Trust, Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Konsumen Pada E-Commerce Pengguna Situs shopee.co.id. *TIERS Information Technology Journal*, 1(2), 34–43. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/tiers>
- Suyanto, A., & Femi, S. R. (2023). Analysis of The Effect of Impulsive Purchase and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Beauty E-Commerce. *Quality - Access to Success*, 24(194), 18–23. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.03>

- Suyono, Suhardjo, Sevendy, T., Sari, Y., & Wiliani, N. (2023). The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Customer Loyalty to Shopee in Pekanbaru City. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(4), 435–447.
<http://ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- Venkatakrishnan, J., Alagiriswamy, R., & Parayitam, S. (2022). Web Design and Trust as Moderators in the Relationship between E-Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *TQM Journal*, 35(8), 2455–2484.
<https://doi.org/10.1108/TQM-10-2022-0298>
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Informasi dan Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Ojek Online. *Journal of Business and Banking*, 10(2), 325–341.
<https://doi.org/10.14414/jbb.v10i2.2379>
- Wibawa, T., & Wijaya, S. (2024). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Shopee (The Influence of Promotions, Prices, and Satisfaction on Shopee E-Commerce Customer Loyalty). *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(1), 95–105.
<https://doi.org/10.35912/rambis.v4i1.3109>
- Wikipedia. (2024, August 31). *Shopee*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>
- Wiliam. (2023, November 1). *Fitur-Fitur Terbaik yang Dimiliki Shopee: Membuat Pengalaman Belanja Lebih Menarik*. Dewabiz.Com.
<https://dewabiz.com/fitur- fitur-terbaik-yang-dimiliki-shopee-membuat-pengalaman-belanja-lebih-menarik/>
- Wirtz, Jochen., & Lovelock, C. H. . (2016). *Services Marketing : People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific.
- Wirtz, Jochen., & Lovelock, C. H. . (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Yeni, Kurniawan Darmaputera, M., & Komariah Hildayanti, S. (2024). Mengeksplorasi Kecerdasan Buatan pada Manajemen Pemasaran Digital Era 5.0 di Dunia UMKM. *TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis, Dan Keuangan*, 4(3). <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Zarkasyi, N. A., Supeni, R. I., & Sumowo, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek (Go-Food). *Journal of Economics, Assets, and Evaluation*, 1(1), 1–10.
<https://economics.pubmedia.id/index.php/jeae>