

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A. F., Wiadnyana, D., Afandi, S., & Sundjaja, A. M. (2023). THE DETERMINANT FACTOR OF E-COMMERCE USER SATISFACTION MEDIATED BY CUSTOMER EXPERIENCE. *CAKRAWALA - Repositori IMWI, Volume 6, Nomor 6*.
- Ananda Harto, V., & Bambang Sugiyanto, L. (2025). The Influence of Service Quality and Price Perception on Customer Satisfaction in the Shopee Marketplace Mediated by Customer Reviews (Empirical Study: Shopee Consumers in Jakarta). In *Asian Journal of Social and Humanities* (Vol. 3). <https://ajosh.org/>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2025). *Survei Internet APJII 2025*. <https://Survei.Apjii.or.Id/>.
- Astuti Miguna, & Amanda Agni Rizkita. (2020). *PENGANTAR MANAJEMEN PEMASARAN*. Deepublish.
- Badan Pusat Statistik. (2025, May 9). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, 2025*. <https://www.bps.go.id/statistics-table/3/WVc0%20MGEyMXBkVFUxY25KeE9HdDZkbTQzWkVkb1p6MDkjMw==/Jumlah-Penduduk-Menurut-Kelompok-Umur-Dan-Jenis-Kelamin--2023.html>.
- Bagas Saputra, F., Assumpta Wikantari, M., Layanan, K., Kemudahan Penggunaan, P., & Pelanggan, K. (2024). Pengaruh Service Quality, Price, dan Perceived Ease of Use terhadap Customer Satisfaction Pengguna Transportasi Online Maxim Kata kunci. *JiIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 7(2), 1563. <http://jiip.stkipyapisdompu.ac.id>
- Felix, A., & Rembulan, G. D. (2023). Analysis of Key Factors for Improved Customer Experience, Engagement, and Loyalty in the E-Commerce Industry in Indonesia. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, 5(2Sp), 196–208. <https://doi.org/10.34306/att.v5i2sp.350>
- Ghozali Imam, & Kusumadewi Karlina Aprilia. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*. Penerbit Yoga Pratama.

- Hair Jr Joseph F, Hult G Thomas M, Ringle Christian M, Sarstedt Marko, Danks Nicholas P, & Ray Soumya. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer.
- Hakim Lukmanul. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Cipta Prima Nusantara.
- Hikmawati, A., & Megawati, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GoFood (survey Pada Follower Akun Instagram @gofoodindonesia). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(16), 49–60. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7058907>
- Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Jaiswal, S., & Singh, A. (2020). Influence of the Determinants of Online Customer Experience on Online Customer Satisfaction. *Paradigm: A Management Research Journal*, 24(1), 41–55. <https://doi.org/10.1177/0971890720914121>
- Kementrian Perdagangan Republik Indonesia, Pusat Data dan Sistem Informasi, Bain & Company, Temasek Holdings, & Statista. (2024). *PERDAGANGAN DIGITAL (E-COMMERCE) INDONESIA PERIODE 2023*. <https://satudata.kemendag.go.id>.
- Kotler Philip, Armstrong Garry, & Balasubramanian Sridhar. (2024). *Principles of Marketing* (19th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler Philip, Keller Kevin Lane, & Chernev Alexander. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Kurnia Sari, S., Andarini, S., & Timur, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tokopedia terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Tokopedia di Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, Volume 4 No 5. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i5.1154>
- Kusnanto Danang, Amalia, Maryati Wiwik, Indriati Merita Ayu, Khairani Elisa, Abadi Septiaur Putra, Suhendar, Adinugroho Iwan, Rusfian Effy Zalfiana, Muslimin Mochammad, Wibowo Teguh Setiawan, & Suharlina. (2023). *Manajemen Pemasaran Teori dan Praktik Mencapai Target* (Kodri, Ed.). Adanu Abimata.
- Kusuma Rr Chusnu Syarif Diah Kusuma, Faradilla Cut, Augustinah Fedianty, Haryati Tati, Seseli Eka Merdekawati Imelda, Panggabean Esther Praja Anggriany, Ubjaan Jusak, Sembiring Rosali, Sarwani, Bagenda Christina, Witi

- Ferdinandus Lidang, Khudori Ahsanun Naseh, Grace Ernest, Fauziah, Albab Ulul, Lesnussa Johnny Urbanus, Girsang Rosita Manawari, & Rosharita. (2024). *E-Commerce Suatu Pengantar Bisnis Digital* (Setyawati Amelia & Sudirman Acai, Eds.). Penerbit CV Eureka Media Aksara.
- Meida, F., Astuti, M., Nastiti, H., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Jl Rs Fatmawati, U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA, Vol 5 No 2*.
- Muhamad Nabilah. (2025, August 8). E-Commerce yang Sering Diakses Masyarakat Indonesia pada 2025. *Databoks*.
- Mulyanto, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Aplikasi Onlineshop Shopee. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 7(1), 86–94. <https://doi.org/10.35326/jiam.v7i1.5211>
- Pei, X. L., Guo, J. N., Wu, T. J., Zhou, W. X., & Yeh, S. P. (2020). Does the effect of customer experience on customer satisfaction create a sustainable competitive advantage? A comparative study of different shopping situations. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18). <https://doi.org/10.3390/SU12187436>
- Putra Shalihan, F., & RSholihah, D. (2023). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRAVELOKA DI JAKARTA SELATAN. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(3). <https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/jye>
- Putri Cahyaning Ayu, D., Djoko Soeprajitno, E., Sardanto, R., Nusantara PGRI Kediri, U., Ahmad Dahlan No, J. K., Moajoroto, K., Kediri, K., & Timur, J. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISKON, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN SHOPEE PAY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE FOOD. *Simposium Manajemen Dan Bisnis IV, Vol 4*.
- Rahman Fadali, & Kunaifi Aang. (2022). *Manajemen Pemasaran Syariah Konsep Dasar, E-Marketing, Dan Strategi* (Fawa'id Muhammad Wildan, Ed.). Literasi Nusantara Abadi.

- Riyanto Slamet, & Hatmawan Aglis Andhita. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperiman*. Deepublish.
- Sabila Putri, A., & Omar Sharif, O. A. (2023). The Influence of Overall E-Service Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Trust of Tokopedia Users in Indonesia. *Quantitative Economics and Management Studies (QEMS)*, 4(5). <https://doi.org/10.35877/454RI.qems1941>
- Shakila Zahra, A., Listyorini, S., & Wijayanto, A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI CUSTOMER EXPERIENCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Konsumen Nasmoco Siliwangi Semarang). In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 12, Issue 2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.). ALFABETA.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). ALFABETA.
- Sundari Wulan Sri, & Wahyuningtyas Yunita Fitri. (2023). PENGARUH DISKON HARGA, GRATIS ONGKIR DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SHOPEFOOD DI YOGYAKARTA. *Jurnal Tambora*, Vol 7 No. 3: 1-9.
- Tanjungsari Hetty Karunia, Nuryakin Rahmat Aji, & Ilham Romi. (2025). *Customer Experience 5.0 : Meningkatkan Loyalitas di Era Digital* (Nazara Desman Serious, Ed.). Tazaka Innovatix Labs. <https://bookstore.tazaka.id/product/customer-experience-5-0/>
- Tim eDOT. (2025, April 22). Platform E-Commerce Terbesar di Indonesia. Ini Data Pengunjungnya! *EDOT.Id*.
- Yonatan Agnes Z. (2025, May 15). Jumlah Kunjungan ke Situs E-Commerce Indonesia Melemah. *GoodStats*.