

Daftar Pustaka

- Augustien, A. B. (2020). Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(2), 7.
- Fachrurrozy, M., & Rachmawati, I. (2017). Analisis *E-service quality* Pada Gojek Bandung. *Analysis of Service Quality At Gojek Bandung. E-Proceeding Of Management*, 4(3), 2506-2510.
- Febriani, F. R., & Cahya, S. B. (2022). Pengaruh E-service quality dan Sales promotion terhadap keputusan menggunakan fitur Shopee-Food (Studi pada mahasiswa aktif FEB UNESA). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1658-1668.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan *E-service quality* Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 3(2), 128-136.
- Jayaputra, R., & Kempa, S. (2022). Pengaruh E-service Quality Dan E-trust Terhadap Repurchase Intention Melalui E-customer Satisfaction Pada Pengguna Shopee Food. *Agora*, 10(1).
- Latumahina, D. A. R., & Saraswati, T. G. (2020). ANALISIS E-SERVICE QUALITY MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PENGGUNA OVO. *eProceedings of Management*, 7(2).
- Nababan, B. O., & Ramadhan, M. F. (2020). Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap *E-service quality* Di Green White Café Bogor. *Economicus*, 14(2), 110-119.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Paramitasari, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(01), 83-94.
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64-78.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(02), 12-31.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(02), 12-31.
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap *E-service quality* Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Juminten*, 1(6), 145-156.

- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021, September). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In FORUM EKONOMI (Vol. 23, No. 3, pp. 431-441).
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada *E-service quality* Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856-870.
- Sudirman, A., Sherly, S., Butarbutar, M., Nababan, T. S., & Puspitasari, D. (2020). Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau Dari Aspek *E-service quality* Dan Kepuasan Konsumen. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 63-73.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. B&ung: PT Alfabeta.
- Syarif, A., & Widodo, A. (2020). Analysis Of Service Quality And Consumer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Important Performance Analysis (Ipa) In Workshop Auto2000 Asia Afrika Bandung. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 685-701.
- Thomas, R. (2018). Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Air Minum Kemasan Merek Akuen Di Wamena Oleh: Rianik Thomas. *Jl@P*, 5(1).
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Winata, A., Nuansyah, B., & Alfian, F. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Keuangan Dan Akademik (SISKA) IIB Darmajaya. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 3(01), 1-16.
- Yusendra, A. E. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel PT. Sumber Trada Motor Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(02), 142-158.