

## Daftar Pustaka

- Batari, A., Bima, J., & Rahman, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Ford. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(1), 1-12.
- Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2020). Pengaruh Service Scape dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen di SK Coffee Lab Kota Kediri. *EKONIKA Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*, 5(1), 1-18.
- Hatta, H., & Rumahorbo, S. G. R. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan E-Commerce Venus Di DKI Jakarta Ditinjau Dari E-Service Quality. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 4(1), 1-10.
- Herliza, R., & Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Zara Di Mall Pvj Bandung). *eProceedings of Management*, 3(2).
- Hidayah, R. T., & Utami, E. M. (2017). E-Service Quality And E-Recovery Service Quality On E-Satisfaction Lazada.Com. *Com. JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 8(2), 258-274.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan 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.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Di Pt. Xyz. *JUMINTEN*, 1(1), 67-75.
- Kuswibowo, C., Tyasti, A. E., & Febrianto, D. (2020). Pengaruh Product Quality Dan Brand Image Terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Starbucks Coffee Margonda Depok). In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok (Vol. 1, No. 1, pp. 95-101)*.
- Laricha, L., Saryatmo, A., & Avilla, L. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce dengan Metode E-Servqual dan Quality Function Deployment. *Business Management Journal*, 13(2).
- Lupiyoadi, Rambat & Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.

- Megawati, M., & Rubayati, S. (2020). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Hni. Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205-212.
- Nababan, B. O., & Ramadhan, M. F. (2020). Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Green White Café Bogor. *Economicus*, 14(2), 110-119.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Orientani, R., & Jumhur, H. M. (2017). Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen (JRBM)*, 10(2), 42-50.
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Juminten*, 1(6), 145-156.
- Saragih, M. G. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan): Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan). *Jurnal Mantik*, 3(1), 190-195.
- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 69-74
- 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.
- Tanady, E. S., & Fuad, M. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia Di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 9(2).
- Tannady, H. (2018). Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi. *Journal of Business & Applied Management*, 11(2).

Thomas, R. (2018). Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Air Minum Kemasan Merek Akuen Di Wamena Oleh: Rianik Thomas. *JI@ 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).