

DAFTAR PUSTAKA

- Agnesia Magdalena, F. J. (2021). ANALISIS ANTARA E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION, DAN E-LOYALTY DALAM KONTEKS E-COMMERCE BLIBLI. *Universitas Kristen Petra*.
- Akbardwi. (2019). Pengertian Loyalitas Menurut Para Ahli. *pelajar.net*.
- Aksari, N. P. (2020). E-SATISFACTION DAN E-TRUST BERPERAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PADA SITUS E-COMMERCE BLIBLI.COM. *E-Journal Management*. doi:<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.V09.i07,p11>
- Allan Richardo Surianto, E. J. (2020). ANALISA PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SALON MADASS.
- Aminatu Juhria, N. M. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal Manajemen*, 13, 56-62. Retrieved from journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN
- Annisa Hamdallah, P. A. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA APLIKASI MYINDIHOME. *JIMEA*, 4, 154-166.
- Anwar, M. C. (2021). Apa Itu Paylater? Simak Definisi, Contoh, dan Tips agar Tak Terjebak. *Kompas.com*. Retrieved from <https://money.kompas.com/read/2021/06/16/055201226/apa-itu-paylater-simak-definisi-contoh-dan-tips-agar-tak-terjebak>
- Balan Aji Bramantyo, I. S. (2022). The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on the Trust and Loyalty. *HJBS*, Vol.4. doi:<http://doi.org/10.26487/hjbs.v4i2.515>
- Beesley, P. (2020). THE FIVE DIMENSIONS OF CUSTOMER SATISFACTION. *Beyond Theory*.

- Danawa, L. M. (2021). Customer Loyalty.
- David. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI ONLINE GRAB. *AGORA*, 6.
- Dea, G. (2019). Statistik Kegiatan Belanja Online di Indonesia Pada Tahun 2019. *Vantura*.
- Dewi Nurayni, W. (2017). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION, DAN E-TRUST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA APLIKASI MOBILE KAI ACCESS. *Universitas Diponegoro*.
- Dewi, D. A. (2018). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. *In book: STATISTIKA TERAPAN (pp.1-14)*.
- Didit Darmawan, R. M. (2017). The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction, and Corporate Image on Customer Loyalty in te banking sector in Indonesia. *Journal of Business and Management*, 46-51. Retrieved from Struktur Organisasi: www.iosrjournals.org
- Dini, V. A. (2022). Situs E-Commerce dengan Jumlah Pengunjung Terbanyak di Indonesia (2021*). *DataBooks*.
- I Gusti Ngurah Surahman, P. N. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 46-52. Retrieved from <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha>
- Ibnu. (2021). Customer Satisfication Adalah: Ini Pengertian dan Cara Meningkatkan. *accurate.id*. Retrieved from <https://accurate.id/bisnis-ukm/customer-satisfaction-adalah/>
- Kemp, S. (2022). DIGITAL 2022: GLOBAL OVERVIEW REPORT. *We Are Social and Hootsuite*.
- Kristanto, Y. A. (2021). ANALISIS HUBUNGAN E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION, DAN E-LOYALTY PADA SEKTOR E-COMMERCE DI INDONESIA. *UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA*.

- Mapadeccdng, A. I. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA TOKO ONLINE BUKALAPAK. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 3.
- Mardiansyah, F. (2021). ANALISIS ANTARA E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION, DAN E-LOYALTY TERHADAP MINAT PEMBELI DALAM KONTEKS E-COMMERCE APLIKASI BELANJA ONLINE SHOPEE. *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG*.
- Media, A. (2021). Indikator Loyalitas Pelanggan Menurut Para Ahli. *Creator Media*. Retrieved from <https://creatormedia.my.id/indikator-loyalitas-pelanggan-menurut-para-ahli/?msclkid=e5b48d74c7d811ec86c49229ae9f61d7>
- Pramudana, I. W. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*.
- Puspa Chairunnisa Chesanti, R. S. (2020). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AS USER OF PLN MOBILE APPLICATION. *Penelitian Pendidikan*.
- Rabbani, A. (2021). Pengertian Customer Loyalty, Unsur, Karakteristik, Indikator, Faktor, Jenis. *Sosial* 79. Retrieved from <https://www.sosial79.com/2021/07/pengertian-customer-loyalty-unsur.html?m=1>
- Rahayu, E. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA TOKO ONLINE SHOPEE.
- Rorim Panday, M. F. (2021). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *LPMP Imperium*. doi:<https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.300>
- Sari, I. P. (2020). The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Trust on Customer Loyalty in Pt Teleperformance Indonesia. *HUMANIS*, 278-283.
- Shopee, W. (2022). Profil Shopee. Retrieved from <https://careers.shopee.co.id/about>

- Sri Pudjarti, N. d. (2019). HUBUNGAN E-SERVICE QUALITY DAN E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION PADA KONSUMEN GO-JEK DAN GRAB DI KOTA SEMARANG. *Sosiohumaniora* . Retrieved from 10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491
- Student, I. (2022). 6 Pengertian E-Commerce Menurut Para Ahli. Retrieved from [https://www.indonesiastudents.com/pengertian-e-commerce-menurut-para-ahli/#:~:text=Pengertian%20E-Commerce%20Menurut%20Para%20Ahli%20Adapun%20definisi%20e-commerce,memiliki%20kesepakatan%20tertentu%20dengan%20perusahaan%29%20melalui%20media%20elektronik.?](https://www.indonesiastudents.com/pengertian-e-commerce-menurut-para-ahli/#:~:text=Pengertian%20E-Commerce%20Menurut%20Para%20Ahli%20Adapun%20definisi%20e-commerce,memiliki%20kesepakatan%20tertentu%20dengan%20perusahaan%29%20melalui%20media%20elektronik.)
- Sutisna, M. F. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PADA WEBSITE LAZADA.CO.ID YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL E-SATISFACTION. *Universitas Brawijaya*.