

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. 2017, *Building Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari Suatu Merek*. Jakarta: Spektrum Mitra Utama.
- Anggraini, F., dan, A. 2020. Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Fadli, M. D., dan Rubiyanti, R. N. 2021. Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan E-commerce Shopee. *E-Proceedings of Management*, 8(5), 6120-6136.
- Farisi, S., dan Siregar, Q. R. 2020. Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148-159.
- Ghozali, dan Latan. 2015. *Partial Least Square (Konsep, Teknik, dan Aplikasi) Menggunakan program SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, D. F. R., Widowati, R., and Nuryakin, N. 2021. The influence of e-service quality, trust, brand image on Shopee customer satisfaction and loyalty. *Jurnal Siasat Bisnis*, 119-130.
- Hanifa, O., Kurniawati, T., dan Rahmidani, R. 2018. Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 794-803.
- Hasan, A. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.

- Irawan, Faried, 2007, *Pemasaran Prinsip dan Kasus Edisi kedua*, BPFE, Yogyakarta
- Kahwaji, A., and Almubayed, M. M. 2016. A study of customer satisfaction dimensions and their impact on customer loyalty to online shopping sites an analytical study of online shopping sites in Arabic market. *International Journal of Economic Research*, 13(3), 1041-1054.
- Kartini, R. A. 2021. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Go-Ride di Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 9(1), 74-83.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, Phillip, dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-12 Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Musri. 2012. *Pemasaran Jasa*. Edisi ke-7. Jakarta: Erlangga.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Mediti, O. C. S. P. 2020. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1290-1300.
- Mowen, J., dan Michael, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga

- Olson, Jerry C., dan Paul, Peter J. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Sembilan Buku 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Malhotra, A. 2005. ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Ramli, Samsul. 2013. *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Jakarta: Visi Media.
- Segoro, W. and Aulia, S. R. 2021. The Influence of Brand Image, Promotion, And Price on Shopee Customer Loyalty (Case Study on Shopee Customers in Karawaci). *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1718-1721.
- Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sundaram, V., Ramkumar, D., and Shankar, P. (2017). Impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty empirical study in India online business. *Kinerja*, 21(1), 48-69.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sutisna. 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rusdakarya

Tiko, A. and Winston. 2021. The Influence of E-Service Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Gopay Electronic Wallet Users. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2, 2722-9467.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Yuniasih, I., Winarno, S. H., Zuniarti, I., and Marwansyah, S. 2021. The Effect of Price, Product Quality, and Customer Service toward Customer Satisfaction on Online Buying at COVID-19 Pandemic. *Sciendo*, 511-516.

Website

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/16/survei-nilai-transaksi-gofood-lebih-besar-dari-shopeefood-dan-grabfood>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/19/10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2022>

<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>