

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2018). *Hasil Survei Internet APJII 2017*. <https://apjii.or.id/survei2017/> (3 November 2018).
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. *Pengendalian Kuliatas Statistik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- B. S. Dharmesta. (1999). *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konpestual Sebagai Paduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No.3.
- Bramson, Robert. 2005. *Customer Loyalty 50*. Jakarta : Prestasi Pustaka. Billewar, S. dan Henry, B. D. (2012). *Approach to Improve Quality of E-commerce*. International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE).
- Champion, Dean J. 1981. *Basic Statistic for Social Research Second Edition*. New York : Mc. Millan Publishing Company.
- CNBC Indonesia, 2022. CNBC INDONESIA : TECH. [Online] Available at: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220602154502-37-343830/ini-dia-raja-e-commerce-di-asia-tenggara-bisa-tebak> [Accessed 23 Juli 2022].
- E-commerceIQ. 2018. *eIQ Consumer Pulse: Uncovering the Value of Indonesia's Top Online Platforms*. https://ecommerceiq.asia/asp-products/eiq-consumer-pulse-uncovering-the-value-of-indonesias-top-online-platforms/?utm_source=DailySocial (5 November 2018).
- Ellen, Steph. eHow Blog, 2010; dengan rujukan Principles and Methods of Research; Ariola et al. (eds.); 2006 diakses dari <http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/04/19/ukuran-sampel-rumusslovin/#more-1104> tanggal 19 April 2010
- Haryanto, A. S., 2019. Pengaruh Privasi dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Online Shopee.co.id. Gorontalo: Universitas Negeri

Gorontalo.

Ismawati, 2019. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNISMUH MAKASSAR. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Salemba Empat.

Gay, L.R. and Diehl, P.L. 1992. *Research Methods for Business and Management*. New York : Mc. Millan Publishing Company.

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Ertlangga.

Gujarati, Damodar. 2004. *Basic Econometrics (Ekonometrika Dasar)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Gujarati, Damodar. 1997. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Lovelock, Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Kozinets, R. V., De Valck, K., Wojnicki, A. C., dan Wilner, S. J. (2010). *Networked narratives: Understanding word-of-mouth marketing in online communities*. *Journal of marketing*, 74(2), 71-89.

Money Duck Indonesia, 2022. MoneyDuck.com. [Online] Available at: <https://moneyduck.com/id/articles/1202-penipu-shopee-kenali-ciri-ciri-dan-hindari-bahayanya/> [Accessed 23 Juli 2022].

Rosenlund, R. (2015). *E-commerce value chain in Russian markets – The role of market specific factors Faculty*. LUT School of Business and Management.

Sandhusen, R. (2008). *Marketing*. Hauppauge, N.Y: Barron's Educational Series.

Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods for Business*. Third Edition.

Southern Illionis University.

Santoso, A. B., 2018. Pojok Statistik. [Online] Available at: <https://agungbudisantoso.com/cara-menghitung-tingkat-kepuasan-pelanggan/> [Accessed 23 Juli 2022].

Teuku Fadhil Magistra. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen E-Commerce B2C di Jakarta Selatan*. Jurnal Bakrie Vol 3, No. 03.

Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2003) *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, F. (2000). *Prinsip dan Dinamika Pemasaran Edisi 1*, Yogyakarta: J&J Learning.

Utomo, P., Lestariningsih, E., Suhari, Y. (2011). *Kepercayaan Terhadap Internet Serta Pengaruhnya Pada Pencarian Informasi dan Keinginan Membeli Secara Online*. Jurnal Dinamika.

Widyanita, F. A., 2018. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Walpole, Ronald E. (1995). *Pengantar Statistika edisi ke-3*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Vaithianathan, S. (2010). A review of e-commerce literature on India and research agenda for the future. *Electronic Commerce Research*, 10(1), 83-97.

Zeithalm V.A And Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing*. New York : McGraw Hill Inc, Int'I Edison, New York.