



DAFTAR PUSTAKA



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Buku

- Fine, L. M. (2008). Services marketing. In *Business Horizons* (7th ed., Vol. 51, Issue 3). <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2008.01.008>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.).
- Hair, F. J., Black C., W., Babin, J. B., & Anderson, E. R. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). <http://e-journal.president.ac.id/presunivojs/index.php/JAAF/article/download/363/207>
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Pearson Education, Inc.
- Kütz, M. (2016). Introduction to E-commerce: Combining Business and Information Technology. In *BookBoon*.
- Lusiah. (2018). *Monograf Loyalitas Pelanggan*. Deepublish. https://www.academia.edu/42205470/Monograf_Loyalitas_Pelanggan
- R. Cooper, D., & S. Schindler, P. (2014). *Business Research Methods* (12th ed.).
- Rifa'i, K. (2019). *KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION) ; Membangun Loyalitas Pelanggan*. Zifatama publisher. <http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN OLEH Dr. KHAMDAN RIFA'I%2C SE.%2CM.Si.pdf>
- Romindo, Muttaqin, Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, M., Banjarnahor, A. R., Kusuma, A. H. P., Effendy, F., Sulaiman, O. K., & Simarmata, J. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya* (T. Limbong (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Srisusilawati, P., Burhanuddin, J., Trenggana, A. F. M., & Anto, M. A. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.)). Alfabeta.

2. Jurnal

- Alief Maulana, R. R. (2020). *APLIKASI E-COMMERCE*.
- Amiroh, D. Z., & Puspitadewi, N. W. S. (2021). Hubungan Antara Kepuasan

dengan Loyalitas Pelanggan di Hypermart Gresik. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 08(01), 19.

Baistama, R. P., & Martini, E. (2021). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Transportasi Online Gojek. *E-Proceeding of Management*, 8(4), 3182–3193.

Damkuvienė, M., Tijunaitienė, R., Petukienė, E., & Bersenaite, J. (2012). Customer perceived co-creation value: synthesis of the extant literature. *Socialiniai Tyrimai*, 4(29), 59–68. <https://epublications.vu.lt/object/elaba:6098939/>

David Firmansyah, D. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan. *Management Analysis Journal*, 7(1), 120–128.

Gaberamos, O., & Pasaribu, L. H. (2022). The Effect Of Information Quality, Customer Experience, Price, And Service Quality On Purchase Intention By Using Customer Perceived Value As Mediation Variables (Study On Gofood Applications On The Millennial Generation). *Jurnal Mantik*, 5(4), 2470–2480. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/2022>

Haura Hanifah, S. R. N. (2023). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna shopee di Kota Padang Haura Hanifah. *Jurnal Riset Psikologi*, 6(1), 1–12.

Pradida, D. R., & Suryadi, N. (2022). Pengaruh Citra Merek, Perceived Value, dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Iphone. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(1), 92–103. <http://dx.doi.org/10.21776/jmppk>.

3. Website

Ahdiat, A. (2023a). *5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal IV 2022*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/31/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-iv-2022>

Ahdiat, A. (2023b). *Tren Pengunjung E-Commerce Kuartal III 2023, Shopee Kian Melesat*. Katadata.Co.Id. Tren Pengunjung E-Commerce Kuartal III 2023, Shopee Kian Melesat

Annur, C. M. (2022). *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>

Dihni, V. A. (2022). *Tokopedia, E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak pada 2021*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/12/tokopedia-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-pada-2021>

Finaka, A. W. (2023). *Orang Indonesia Makin Melek Internet*. Indonesiabaik.Id.



<https://indonesiabaik.id/infografis/orang-indonesia-makin-melek-internet>

Saumi, A. K. (2023). *GOTO Buka Suara soal Potensi Kerja Sama TikTok-Tokopedia*. Bisnis.Com.
<https://market.bisnis.com/read/20231208/192/1722269/goto-buka-suara-soal-potensi-kerja-sama-tiktok-tokopedia>

Wicaksono, A. (2020). *Kronologi Lengkap 91 Juta Akun Tokopedia Bocor dan Dijual*. CNN Indonesia.
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200503153210-185-499553/kronologi-lengkap-91-juta-akun-tokopedia-bocor-dan-dijual>

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.