

DAFTAR PUSTAKA

- Alamin, Zumhur, Randitha Missouri, Sutriawan, Fathir, dan Khairunnas. "Perkembangan E-Commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia." *J-ESA: Jurnal Ekonomi Syariah* 6, no.2 (Desember 2023): 120. <https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.484>.
- Bapiani, Dini, Azwar, dan Titik Purwinarti. "Analisis Perilaku Konsumen ditinjau Dari Indeks Sikap Konsumen Pada Restoran Nasi Gajah (Studi Kasus Pada Restoran Nasi Gajah Kota Depok)." *Jurnal Administrasi Profesional* 1, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.32722/jap.v1i01.5071>.
- Chatra P., M. Afdhal, Ahmad Syamil, Indra Budaya, Musran Munizu, Ni Luh Darmayanti, Muhammad Ainul Fahmi, Sulistianto Sutrisno Wanda, Ina Agustini Murwani, Fitriani Nur Utami, dan Irma Maria Dulame. *Manajemen Rantai Pasok*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Christian, Michael, dan Vincent Nuari. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.com." *Jurnal Siasat Bisnis* 20 (2016):42. <http://dx.doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art4>.
- Dianawati, Altatit, Nabila Putri, and Ria Ariyani. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Shopee Pada Mahasiswa Stie Gici." *Jurnal Gici Jurnal Keuangan dan Bisnis* 14, no. 2 (2023): 132–142.
- Eko Agus Prasetyo, Djumali, Sri Hartono. "Analisis Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi. Manajemen Fakultas Ekonomi Uniba Surakarta)." *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah* 18, no. 1 (2020): 27–36.
- Erna. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stie Aprin Palembang)." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 11, no. 1 (2022): 32–44.
- Fikih, Pebi Kurniawan, dan Tedy Kustandi. "Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Harjamukti." *Indonesia Economic Journal* 1,no.2 (2025): 1199–1212. <https://doi.org/10.63822/asx1ba26>.
- Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Goodstats. "E-Commerce Paling Sering Diakses 2025: Shopee Masih Juara." diakses dari <https://goodstats.id/article/e-commerce-paling-sering-diakses-2025-shopee-masih-juara-wyZqk>.
- Hutasuhut, Novira Anggini, Ngatno Sahputra, dan Al Firah. "Pengaruh Kualitas Produk dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Harco

- Nancy Medan. "Jurnal Bisnis Corporate 7, no. 2 (Desember 2022): 41. <https://doi.org/10.46576/jbc.v7i2.3350>.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Indeks, 2019.
- Ifada, Tia Irnadianis, Novia Ratnasari, Zurriat Nyndia Rahmawati, Farid Wahyudi, Anisa Hudi Widanigrum, and Rachmad Imam Tarecha. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa." *JUSIFOR : Jurnal Sistem Informasi dan Informatika* 3, no. 1 (2024): 38–44.
- Kencana, Dadang Surya, Sipon Al Munir, dan Yoga Pranaya Mahardika. "Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Lentera Bisnis* 14, no. 2 (Mei 2025): 2928. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1760>.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Khotimah, Siti, Sukirma, and Ani Yunita Sari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Milenial Kelurahan Madurejo Pengguna Shopee." *Magenta* 10, no. 2 (2022): 83–92.
- Leonard, Steven, dan Arihta Tarigan. "Pengaruh Metode Pembayaran Transfer Bank, Shopee Pay, Shopee Paylater, Cash on Delivery terhadap Keputusan Pembelian dalam Aplikasi Shopee (Studi Kasus pada Pengguna Shopee Marketplace di Kota Tangerang)." *Jurnal Digismantech* 3, no. 1 (2023): 66–81. <https://doi.org/10.30813/digismantech.v3i1.5221>.
- Murniwati, Yusnaldi, dan Fasa Azzahra. "Pengaruh Program Cashback Xtra dan Gratis Ongkir Xtra terhadap Peningkatan Penjualan Toko 'Tencomp' pada E-Commerce Shopee." *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora* 6, no. 2 (2023): 138–154.
- Najib, M. Thoha Ainun, Silky Roudhotus Sa'adah, dan Rizky Listyono Putro. "EService Quality Effect toward Consumer Attitude through Consumer Satisfaction on Shopee Application." *Jurnal Maneksi* 12, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.31959/jm.v12i2.1489>.
- Nurmalasari, Savira Salsabila, Rhina Uchyani Fajarningsih, dan Umi Barokah. "Analisis Kinerja Rantai Pasok (Supply Chain) Sayuran Daun PT Lion Super Indo, LLC (Super Indo) Bekasi." *Agrista* 10, no. 1 (Maret 2022): 107–115.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. "E-S-QUAL a Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality." *Journal of Service Research* 7, no. 3 (2005): 213–233.
- Pattanayak, D., M. Koilakuntla, and P. Punyatoya. "Investigating the Influence of TQM, Service Quality and Market Orientation on Customer Satisfaction and Loyalty in the Indian Banking Sector." *International Journal of Quality & Reliability Management* 34, no. 3 (2017) <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2015-0057>.

- Phan, Q. P. T., A. A. A. Rivas, and T. Bat. "Analyzing Electronic Word of Mouth Intention for Shopping Websites: A Means-End Chain Approach." *Journal of Internet Commerce* 18, no.2 (2019)
- Rahayu, Puji, Lu'lu Ul Maknunah, dan M. Hakim Fawazi. "Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pos Indonesia KCP Garum." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3, no.10 (Oktober 2025): 5. <https://doi.org/10.62281/2tmfq837>.
- Rajagukguk, Peter, Bambang Haryono, Hardani, dan Arief Fadholi. "Penerapan Sistem Pelayanan Trace to Tracking Shopee Express pada PT. Nusantara Ekspress Kilat di Service Point Jakarta." *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntans MH Thamrin* 4, no. 1 (Maret 2023): 103.
- Razina, Ririn, Alya Yunita, dan Khoiru Sabilah. "Mengoptimalkan Pengalaman Belanja dengan Aplikasi E-Commerce." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi* 3, no. 1 (2025): 339–350.
- Romadhan, Mohammad Yusuf, Randy Dwi Nugroho, Adityo Saputra Nugroho, Rizal Hoironi, dan Tan Evan Tandiyono. "Ketidakakuratan dan Keterlambatan Informasi Tracking Pengiriman pada Platform Shopee, serta Dampaknya terhadap Pengalaman dan Perilaku Pengguna Generasi Z." *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen* 2, no. 4 (Desember 2025): 853–860. <https://doi.org/10.61722/jaem.v2i4.7874>.
- Simchi-Levi, David, Philip Kaminsky, and Edith Simchi-Levi. *Designing and Managing the Supply Chain: Concepts, Strategies and Case Studies*. Irwin McGraw-Hill, 2000.
- Snapcart. "Faktor Utama Konsumen Memilih Jasa Kirim di Shopee." Diakses dari <https://share.google/Xd7zwMpHmb50QLUeu>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi kedua, cetakan pertama. Bandung: ALFABETA, 2019.
- Suryati dan Aldy Santo Hegiarto. "Analisis Pengalaman Pengguna Shopee Atas Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Elektronik Terhadap Pengguna Shopee di Kalangan Mahasiswa Universitas Teknologi Digital." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (2023): 4246.
- Sutawijaya, Ahmad H., dan Eri Marlapa. "Supply Chain Management: Analisis dan Penerapan Menggunakan Reference (SCOR) di PT. Indoturbine." *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 6, no. 1 (Februari 2016): 121–138.
- Wardhana, Aditya. *Service Quality & E-Service Quality in the Digital Edge Edisi Indonesia*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2024.
- Wardhana, Muhammad Adhitya, Yunus Mustaqim, dan Nunung Agus Firmansyah. "Analisis Manajemen Ketepatan Waktu (JIT), Kualitas Layanan Elektronik, Terhadap Kepuasan Pelanggan Elektronik di Pada E-Commerce Blibli." *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri* 35” (2023): 35–40. <https://doi.org/10.26751/jatmi.v4i1.1809>.

- Wicaksono, A. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pengantar Ringkas*. Garudhawaca, 2022.
- Wu, H., and T. Li. "Matching Service Quality with Customer Expectations to Improve Satisfaction: A Study in Retail Banking." *Service Industries Journal* 39, no. 11–12 (2019): 864–881.
- Yahya dan Endang Ranitawati. "Kepuasan Pelanggan sebagai Hasil dari E-Service Quality, Brand Image, dan Promosi pada Pengguna E-Commerce "J-MACC: *Journal of Management and Accounting* 8, no.1 (2025)
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Arvind Malhotra. "Service Quality Delivery through Websites: A Critical Review of Extant Knowledge." *Journal of the Academy of Marketing Science* 30, no.4 (2002): 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>.