

DAFTAR PUSTAKA

- Andi.link. (2021). *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2021*. Retrieved 7 25, 2022, from andi.link: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>
- Andini, A. A. I. Y., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 391-397.
- Anggraeni, D. P., Kumadji, S., & Sunarti, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 37(1).
- Award, T. B. (n.d.). *TOP BRAND INDEX*. Retrieved 10 7, 2022, from Top Brand Award: https://www.topbrand-award.com/top-brand%20index/?tbi_find=shopee
- DataIndonesia.id. (2022, 6 9). *APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 210 Juta pada 2022*. Retrieved 10 12, 2022, from dataIndonesia.id: <https://dataIndonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022>
- Farida, I., & Roesman, R. R. (2019). Pengaruh Cognitive Dan Affective Online Shopping Experience Terhadap E-Loyalty Pada Generasi Millenial Yang Berbelanja Di Situs Belanja Online. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 12(2), 253-268.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2013). *Customer Loyalti: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Gomoi, N. J., Tampi, J.R., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Productivity*, 2(6), 507-510.
- Hendra, T. (2017). Pengaruh nilai, kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4(2).
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta

- Harmiyanto, J. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan. *MBR (Management and Business Review)*, 1(2), 79-86.
- Haq, Y. I. (2022). *Pengaruh Shopping Lifestyle, Fashion Involvement, dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian di Ninety-nine Store Sidoarjo* (Doctoral Dissertation, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya).
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran edisi millenium jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Kotler, P., & Kevin L. K. (2009). *Manajemen pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Lubis, I. O., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(5).
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mariati Tirta, Elisya dan Ce Gunawan. (2020). "Pengaruh Customer Experience, Ease Of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online *Shopee* di Kalangan Mahasiswa Kota Sukabumi", *Cakrawala_Repository IMWI*, 1, Hal.12.
- Maisya, K. L., Rahmat, S. T. Y., & Rina, A. (2019). Influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in restaurant of the Tangerang area. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 92(8), 142-147.
- Maulana, S. M. (2015). Implementasi E-commerce Sebagai Media Penjualan Online. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 29.
- Masli, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee di Kelurahan Palmeriam Jakarta Timur)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).
- Ningsih, S. N. W. (2021). *Pengaruh harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa titip platform Instagram di Jakarta* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Nirawati, L., Pratiwi, A. D., Mutiahana, A., & Afida, E. A. (2020). "Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi *Shopee*". *Jurnal Syntax Transformation*, 1(9), 624-631.

- Nurdin, I., & Sri Hartati. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendika.
- Pertiwi, D. A. S., & Diharto, A. K. (2022). *Strategi Branding Umkm Batik Tuan untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen* (Doctoral Dissertation, Uin Surakarta).
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10(1).
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193-212.
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri ISSN, 2503*, 488X.
- Rismantio, R. (2021). Pengaruh Tata Layanan Lingkungan Daring dan Kepercayaan pada Loyalitas Pelanggan. *Universitas Gadjah Mada*.
- Rohmatin, A. L. (2021). *Pengaruh Customer Experience, Customer satisfaction, dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Shopee Indonesia di Kabupaten Madiun* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). *Consumer Behaviour In Era Millennial*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Ridwan, Ajeng Rafida. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan*. Universitas Pembangunan Jaya.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Setiobudi, A., Sudyasjayanti, C., & Danarkusuma, A. A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiapan untuk Membayar.
- Siyoto, S., & Ali Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Susnita, T. A. (2020). "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel Libra kadipaten Kabupaten

- Majalengka". *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73-84.
- Sujarweni, W. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiarto, B. U. (2014). Analisis Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli di Dream of Khayangan Art Resto Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-14
- Schmitt, H. Bernd. (2016). *Experiential Marketing*. Jakarta: The Free Press
- Sondakh, Conny. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi.
- Selnes, F. (2016). An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, satisfaction, and Loyalty. *European Journal of Marketing*. Vol. 27 (9): 19-35n
- Suryadi, D. (2019). Perilaku Konsumen Dan Upayanya Dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 20(2), 85-106.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran jasa, prinsip, penerapan, penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tiong, P. (2018). "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pt. primagum sejati di makassar". *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(2), 176-203.
- Tangkas Sibarani, A. L. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien, Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi (Studi di VipWard Of Prof. Dr. R Soeharso Ortopedics Ho*.
- Tarumingkeng, P. J. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 7(4).
- Utomo, H. S. (2019). *Penerapan Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Majalaya Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia)*.
- Vidyastuti, H. A. (2018). Analisis Perbandingan mengenai e-commerce berdasarkan persepsi Online User dan Online Shopper (Survey pada pelanggan e-commerce di Jawa Barat).

- Wiyata, M. T., Putri, E. P., & Gunawan, C. (2020). Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online *Shopee*. *Cakrawala Repositori IMWI*, 3(1), 11-21.
- Winarsunu, Tulus. (2006). *Statistik Dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press
- Wardhana, E. (2019). “Pengaruh nilai utilitarian, nilai hedonis, pengalaman pelanggan, kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan Sonny Vaio”. *Jurnal Ekonomi dan Industri e-ISSN*, 2656, 3169.
- Yuriansyah, A. L. (2013). *Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan*. *Management Analysis Journal*, 2(1).
- Yulianto, A. (2010). “Meningkatkan kualitas pelayanan jasa penerbangan indonesia paska insiden kecelakaan pesawat terbang”. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 1(1).
- Zahir. (2017). *Apa Itu Bisnis*. Retrieved 12 7, 2022, from zahir team: <https://www.zahironline.com/apa-itu-bisnis-online/see>.
- Zeithaml Valarie. A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 2010. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York.

