

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Buku

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multiverse Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis*. Harlow: Pearson Education.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2018). *Pengantar Manajemen*. Alfabeta.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Putong, I. (2015). *Ekonomi Makro: Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sunyoto, D. (2012). *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Caps.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Daftar Jurnal

- Abid, M. M., & Dinalestari. (2019). Pengaruh E-Security dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada di Fisip Undip. *Diponegoro Journal of social and Politic*, 1-8.
- Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Lazada.co.id. *e-Proceeding of Management*, 142-150.

- Al Ansori, A., & Andjarwati, A. L. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Penumpang First Class Double Decker Bus. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 10, No. 1*, 370-381.
- Cay, S., & Irnawati, J. (2020). Strategi Pemasaran E-Commerce Untuk Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus UMKM di Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, dan teknologi, Vol. 4, No. 2*, 160-170.
- Hermawan, D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dimediasi customer Experience. *Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Imbug, N., Ambad, S. N., & Bujang, I. (2018). The Influence of Customer Experience on Customer Loyalty in Telecommunication Industry. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 104-116.
- Inawati, Y., Fitria, D., Kesuma, M., Pradani, Y. S., Lutfi Mustofa, M. T., & Al Umar, A. U. (2021). Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka. *Jurnal riset Ekonomi, Vol.1, No. 1*, 1-8.
- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui customer Satisfaction Pada toko On Line Buka Lapak. *Jurnal Manajemen dan sains*, 128-136.
- Karina, M. (2019). Pengaruh E-ServicesapeOnline Marketplace Shopee Pada Perceived Value dan Kepuasan Pelanggan, Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Maksipreneur, Vol. 9, No. 1*, 103-122.
- Lyna, & Prasetyo, S. I. (2021). Pengaruh Website Quality, Customer Experience, dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop Lazada di Kota surakarta. *Invest: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi, Vol. 2, No. 1*, 53-63.
- Makudza, F. (2021). Augmenting Customer Loyalty Through Customer Experience Management in the Banking Industry. *Journal of Asian Business and Economic Studies Vol, 28, No, 3*, 191-203.
- Molinillo, S., Illecas, R. A., Sanchez, R. A., & Trujillo, E. C. (2022). The Customer Retail App Experience: Implications for Customer Loyalty. *Journal of Retailing and Customer Services*, 1-10.
- Pappas, I. O., Pateli, G. A., Giannakos, N. M., & Chrissikopoulos, V. (2014). Moderating Effect of Online Shopping Experience on Customer

- Satisfaction and Repurchase Intentions. *International Journal of retail & Distribution Management*, 187-204.
- Pramudita, Y. A., & Japarianto, E. (2013). Analisa Pengaruh customer Value dan customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 1, 1-7.
- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). *Teknobuga*, Vol. 1, No. 1, 66-79.
- Rahmalia, P., & Chan, S. (2019). Pengaruh Service Quality dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Pada Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 66-76.
- Ridha, M., & Adam, M. (2018). Pengaruh Nilai Yang Dirasakan dan Pengalaman Konsumsi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Canai Mamak KL Lamteh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 62-74.
- Rosida, S., & Rosanti, E. D. (2022). Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian On-Line Mahasiswa STIE Unisadhuguna di PT. Tokopedia. *Journal Economic and Business UBS*, 192-203.
- Sari, M., Prayogi, M. A., Jufrizen, & Nasution, M. I. (2020). Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Transportasi Online Grab Car di Kota Medan). *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 218-235.
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., . . . Waruwu, H. (2021). The Impact of Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol. 8, No. 4, 465-473.
- Septian, B. P., & Handaruwati, I. (2021). Pengaruh customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, 16-33.
- Setiawan, S., & Jaolis, F. (2018). Analisis Antara E-Service Quality, Online Perceived Value dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Bukalapak. 1-12.
- Simanjuntak, P. T., & Johnson Kennedy, P. S. (2016). Analisis Loyalitas Pelanggan: Studi Empiris Terhadap Produk IM3 Indosat Pada Mahasiswa FEUKI. *Fundamental Management Journal*, 32-43.

- Sugysti, R. (2017). Pengaruh Dimensi Customer Experience Terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty. 1-13.
- Susanto, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Usaha Kuliner di Jakarta). *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*, 91-99.
- Sutisna, F., & Handra, T. (2020). Analisis Customer Loyalty pada Toko Online. *Jurnal British*, 23-31.
- Tangkilisan, F. G. (2013). Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Customer Loyalty Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado. *Jurnal EMBA*, 224-233.
- Vidyanata, D., & Subagio, D. W. (2021). Service Quality: Analisa dan Relevansinya dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Era Digital. *Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 95-108.
- Wirapraja, A., Ariwibowo, H., & Setyoadi, E. T. (2021). The Influence of E-Service Quality, and Customer Satisfaction On Go-Send Customer Loyalty In surabaya. *Indonesain Journal of Information system*, 128-137.

Daftar Website

- Bukalapak. (2023). *Tentang kami-About Bukalapak*. Retrieved from about.bukalapak.com: <https://about.bukalapak.com/id/about-us/>
- iprice insight. (2022). *Peta E-Commerce Indonesia*. Retrieved from iprice.co.id: iprice.co.id/insight/mapofecommerce/
- Jayani, D. H. (10, 2019). *Tren Pengguna E-Commerce Terus Tumbuh*. Retrieved from databoks.katada.co.id: <https://databoks.katada.co.id/datapublish/2019/10/10/tren-pengguna-e-commerce-2017-2023>
- Mamuya, R. (2012). *Bukalapak Secures Series A financing Round From Japan's GREE Ventures*. Retrieved from Daiysocial.id: <https://daiysocial.id/post/gree-ventures-bukalapak>
- mysharing.co. (2015). *Bukalapak, "penolong" UKM di Indonesia*. Retrieved from mysharing.co: <https://mysharing.co/bukalapak-penolong-ukm-di-indonesia/>
- Riyanto, A. D. (2022). *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2022*. Retrieved from Andi.Link: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/>