

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Wulan, S. Safuan, and E. Erwin, “Tinjauan Pustaka Dampak Keandalan E-Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam E-Commerce,” *Jesya*, vol. 7, no. 2, pp. 1911–1925, 2024, doi: 10.36778/jesya.v7i2.1734.
- [2] B. S. Prayogi, “Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga, E-Servqual Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Di Situs Tokopedia,” *Bus. Econ. Conf. Util. Mod. Technol.*, pp. 153–164, 2021, [Online]. Available: <https://tokopedia.com/>
- [3] R. Diansyah, E. Arribe, and A. M. Zhakiyah, “Analisis Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap E-Service Quality Berdasarkan E-Customer Loyalty Pada Website Tokopedia,” *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, 2021, doi: 10.37859/seis.v1i1.2868.
- [4] T. I. Ifada, N. Ratnasari, Z. N. Rahmawati, F. Wahyudi, A. H. Widanigrum, and R. I. Tarecha, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa,” *JUSIFOR J. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 38–44, 2024, doi: 10.33379/jusifor.v3i1.4415.
- [5] Cindy Mutia Annur, “Transaksi E-commerce Konsumen Usia Tua Terus Meningkatkan Ketimbang Gen Z dan Milenial.” [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/e3db959da18b8e6/transaksi-e-commerce-konsumen-usia-tua-terus-meningkat-ketimbang-gen-z-dan-milenial>
- [6] Yudi waliyuddin, M.Afdal, Muhammad Lutfi, and Mona Fronita, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Zone of Tolerance,” *J. Publ. Ilmu Komput. dan Multimed.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2023, doi: 10.55606/jupikom.v2i1.876.
- [7] “Fondasi Akselerasi Inovasi dan Pertumbuhan Ekonomi.” [Online]. Available: <https://www.komdigi.go.id/transformasi-digital/infrastruktur-digital>
- [8] J. Ekonomi *et al.*, “Peran E-Commerce dalam Meningkatkan Peluang bagi UMKM di Indonesia,” vol. 2, 2025.
- [9] “Tokopedia journey story.” [Online]. Available: <https://www.tokopedia.com/about/our-story>
- [10] S. Yanuar, E. Haryani, and J. D. Salatiga, “Analisis Kepuasan Pengguna pada Layanan E-commerce di Indonesia (Systematic Literature Review) Analysis of

- User Satisfaction on E-commerce Services in Indonesia (Systematic Literature Review),” vol. 13, no. 1, pp. 135–147, 2025, doi: 10.26418/justin.v13i1.86629.
- [11] A. Parasuraman, P. author Details, and L. L. ; Zeithaml, Valarie A; Berry, “Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest,” *J. Retail.*, vol. 9, no. 10, pp. 1–13, 1988.
- [12] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Malhotra, “E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality,” *J. Serv. Res.*, vol. 7, no. 3, pp. 213–233, 2005, doi: 10.1177/1094670504271156.
- [13] E. Wulandary, M. Mas’ud, Arifin, and M. Ashoer, “Pengaruh Kualitas Layanan Era Digitalisasi Media Pemasaran Online E-Commerce dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan,” *Cent. Econ. Students J.*, vol. 6, no. 1, pp. 44–59, 2023, doi: 10.56750/csej.v6i1.568.
- [14] G. Whimphie Billyarta and E. Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” *Optimal*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [15] S. Zinah, M. L. Hamzah, N. E. Rozanda, and F. N. Salisah, “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Informas*, vol. 10, no. 2, pp. 316–328, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/4544>
- [16] A. D. Agnesita, H. Mardhiana, and A. Kusumawati, “EVALUASI KUALITAS FITUR LAYANAN APLIKASI CUSTOMER INFORMATION SYSTEM (CIS) PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL Jumlah Pengguna,” vol. 8, no. 1, pp. 1–11, 2025.
- [17] Mario Tamba, S. R. Agustini, and Dr. Jasmir, S.Kom, M.Kom, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Inform. Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, vol. 3, no. 2, pp. 560–569, 2023, doi: 10.33998/jakakom.2023.3.2.849.
- [18] A. Wahyuningtyas, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI LAMPUNG TERHADAP KUALITAS LAYANAN MARKETPLACE DENGAN MENGGUNAKAN METODE ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *Pharmacogn. Mag.*, vol. 75, no. 17, pp. 399–405, 2021.
- [19] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap

- Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1207, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [20] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap,” *Resist. (Elektronika Kendali Telekomun. Tenaga List. Komputer)*, vol. 5, no. 1, p. 85, 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.
- [21] M. Nurhadi, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN MODEL KANO,” *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 4, no. 3, pp. 1401–1411, 2022.
- [22] Y. Apidana and A. Prasetyo, “The Influence of E-trust and E-Servqual on E-Repurchase Intention with E-Satisfaction as an Intervening Variable,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 11, no. 3, pp. 1075–1086, 2023, doi: 10.37641/jimkes.v11i3.2241.
- [23] A. Rosady, S. H. Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Model,” vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2024.
- [24] M. A. Bujang, E. D. Omar, D. H. P. Foo, and Y. K. Hon, “Sample size determination for conducting a pilot study to assess reliability of a questionnaire,” *Restor. Dent. Endod.*, vol. 49, no. 1, pp. 1–8, 2024, doi: 10.5395/rde.2024.49.e3.
- [25] Sugiyono and P. Lestari, *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Analisis Teks, Cara Menulis Artikel Untuk Jurnal Nasional dan Internasional)*, vol. 1, no. 3. 2021. doi: 10.14710/jdep.1.3.35-45.
- [26] A. Hidayat, “R TABEL: DF 0,05 0,01 T 0,05 R 0,05 T 0,01 R 0,01.” [Online]. Available: <https://www.scribd.com/document/513649275/R>
- [27] M. Rosa, S. Sumowo, and I. Puspitadewi S, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN BELANJA ONLINE TOKOPEDIA,” vol. 4, no. 1, 2023.
- [28] S. M. Sholihah, N. Y. Aditiya, E. S. Evani, and S. Maghfiroh, “Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda,” *J. Ris. Akunt. Soedirman*, vol. 2, no. 2, pp. 102–110, 2023, doi: 10.32424/1.jras.2023.2.2.10792.