

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, T. W. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Cilacap tahun 2018*. UNY.
- Afrizal. (2021). *Analisis Kualitas Produk, Resiko Pengiriman, dan Kebijakan Pengembalian Barang terhadap Kepuasan Konsumen Shopee di Solaraya*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Amalia, S. dan O. A. (2019). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Ota Langsa. *Manajemen Keuangan, 1*.
- Anoraga, P. (2018). *Manajemen Bisnis*. Rineka Cipta.
- Casman, S. (2017). *Discovering Komputer, Menjelajah Dunia Komputer Fundamental* (3rd ed.). Salemba.
- Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ubhara Manajemen Press.
- Fandi, T. (2016a). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi.
- Fandi, T. (2016b). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Fitri, W. S. dan Y. (2023). Pengaruh Diskon Harga, Gratis Ongkir dan Kemudahan Pembayaran terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopeefood di Yogyakarta. *Tambora, 7*.
- Ghazali, I. (2016a). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*.
- Ghazali, I. (2016b). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumanky, V. dan C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Shopee (Study Pengguna Shopee). *Ekonomi Dan Bisnis, 1*.

- Gunawan Adispuro. (2014). *Manajemen Pemasaran*. UPP STIM YKPN.
- Hafidza, Salma, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif, pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. *Manajemen Dan Bisnis*, 2.
- Handoko. (2020). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. BPFPE.
- Indasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Istiqomah, M. dan N. M. (2020). Pengaruh Promo Gratis Ongkos Kirim dan Online Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Manajemen*, 12.
- kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Lubis, Rinanda Hamida, dkk. (2021). Pengaruh Promo Gratis Ongkir dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Shopee. *Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 5.
- Maghfiroh, Z. (2021). *Pengaruh Free Ongkos Kirim terhadap Kepuasan Konsumen Online Shop*.
- Masitoh, W. dan I. (2019). *Pengaruh kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penggunaan Aplikasi Mobile Shopee*.
- Masruro, S. dan. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4.
- Maulidiyah, R. (2020). *Pengaruh Modal, Sumber Daya Manusia, E-Commerce dan Standarisasi Produk terhadap Daya Saing*. Universitas Islam Malang.
- Morrissan. (2010). *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Kencana.
- Nahampun, T. J. P. (2021). *Pengaruh Payment System dan Jasa Pengiriman Aplikasi Shopee terhadap Kepuasan Konsumen di Medan Selayang*.

- Noviarni, E. (2014). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Online: B2C (Business To Customer) di Kota Pekanbaru*. 14.
- Novitasari, I. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce terhadap Kepuasan Konsumen Shopee pada Mahasiswa Universitas Alma Ata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2018-2021. *IJMA (Indonesian Journal of Management and Accounting)*, 1.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah*. CV. Jejak.
- Priansa, D. J. (2017). *Prilaku Konsumen (Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer)*. Alfabeta.
- Ridha Nurakhmawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Ilmiah Management*, 13.
- Ritonga, R. A. dan T. R. (2023). Pengaruh Free Ongkos Kirim dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shop (Studi pada Pengguna Shopee Mahasiswa Fakultas dan Bisnis Universitas Potensi Utama). *Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2.
- Safri, Z. B. dan. (2022). Pengaruh Modal dan Ukuran Perusahaan terhadap Profitabilitas pada perusahaan Manufaktur Subsektor Makanan dan Minuman. *Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis Syariah*, 6.
- Setyawan, F. E. B. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian: Statistika Praktis*. Zifatama Jawa.
- Sodik, S. S. dan M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2018). *SOP dan KPI untuk UMKM & Startup*. Raih Asa Sukses.

- Sofyan Assauri. (2015). *Manajemen Pemasaran*. PT. Grafindo Persada.
- Solimun, A. dan A. A. R. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem*. UB Press.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Suyanto. (2020). *Multimedia alat untuk meningkatkan Keunggulan Bersaing*. Andi.
- Wirawan, S. A. dan D. (2019). *Pengaruh Dimensi Pengalaman Pasca Pembelian dalam Belanja Online terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pengguna shopee di Bandar Lampung)*.
- Yunus, M. A. M. dan M. (2020). Pengaruh Online Purchase Return Policy Leniency terhadap Keputusan Pembelian yang dimediasi oleh Kepercayaan Konsumen Online Shop Tokopedia di KOta Banda Aceh. *Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5.