

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023). *Tren Pengunjung E-Commerce Kuartal III 2023, Shopee Kian Melesat*. Katadata Media Network. Retrieved February 2, 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/tren-pengunjung-e-commerce-kuartal-iii-2023-shopee-kian-melesat>
- Ahdiat, A. (2024). *5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023*. Katadata Media Network. Retrieved February 22, 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>
- BPKN. (2024). *Jumlah Pengaduan Konsumen BPKN*. BPKN RI. Retrieved January 26, 2024, https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan
- Cahyono, E. (2022). Kepemimpinan Efektif Bagi Generasi Milenial. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8.5.2017), 2003–2005.
- Chaebur, H. (2019). *Lazada*. Tribunnews. Retrieved February 13, 2024, <https://m.tribunnews.com/lazada>
- Fatonah, S., Kusriani, & Nasiri, A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode one Of Tolerance*, 193–200.
- Haidi, A. A., Sari, D. P., & Nugroho, W. P. S. (2016). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Dan Layanan Karyawan Di Teknik Industri Universitas Diponegoro Dengan Zone of Tolerance Dan Quality Function Deployment. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(1), 198064.
- Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 251–264.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). *Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee Effect of e-service quality on customer satisfaction on shopee e-commerce site*. 13(1), 55–62.
- Magdalena, A., & Jaolis, F. (2018). Analisis antara e-service quality , e-satisfaction, dan e-loyalty dalam konteks e-commerce blibli. *Jurnal Strategi Pemasaran*.
- Maris, S. (2022). *Perjalanan 10 Tahun Lazada*. Liputan6. Retrieved February 15, 2024, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4922440/perjalanan-10-tahun-lazada-ini-deretan-momen-epic-nya>.
- Nadiri, H., & Ali, M. (2010). Mendiagnosis zona toleransi mahasiswa dari layanan perpustakaan universitas. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Informasi Malaysia*, 15, 1–21.
- Nurdiansyah, A., Pratiwi, A. S., & Kaunaini, B. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan , Kemudahan dan Kepuasan. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 297–303.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.
- Rehatalanit, Y. L. R. (2016). Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis. *Jurnal Teknologi Industri*, 5, 63–69.
- Rubayati, M., & Siti. (2020). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce HNI.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual. *Jurnal Ilmiah*

- Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212.
- Setyo, D. (2022). *E-Commerce di Wilayah Penduduk Produktif*. Datanesia. Retrieved February 27, 2024, <https://datanesia.id/e-commerce-di-wilayah-penduduk-produktif/>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Uslianti, R. W. (2023). *INTEGRATE : Industrial Engineering and Management System Disampaikan : 2 Agustus 2023 Direview Diterima : 11 Agustus 2023 INTEGRATE : Industrial Engineering and Management System Disampaikan : 2 Agustus 2023 Direview : 7 Agustus 2023 Diterima*. 7(2), 24–31.
- Utami, M. A. T., & Astuti, M. E. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Sertifikasi Halal Terhadap Minat Beli Mixue Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Upa Jiwa Dewantara*, VOL. 7 NO.(2), 55–64.
- Wahyuni, P., Kusumawati, D. A., & Damayanti, R. W. (2023). The Effect of Big Five Personality on Performance of Beringharjo Market Batik Traders With Coaching As A Mediation. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 6(1), 36–45.
- Waliyuddin, Y., Afdal, M., Hamzah, M. L., & Fronita, M. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual dan Zone Of Tolerance. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), 579–588.
- Whimphie Billyarta, G., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Optimal*, 18(1), 41–62.
- Wiwin. (2022). *Masalah Pembayaran Tagihan Lazada PayLater*. Media Konsumen. Retrieved February 8, 2024, <https://mediakonsumen.com/2022/09/09/surat-pembaca/masalah-pembayaran-tagihan-lazada-paylater>