

DAFTAR PUSTAKA

- Achsan, R., & Wijaksana, T. (2019). Analisis E-service Quality pada Situs Lazada CO.ID Menggunakan Iportance Performance Analisis. *Jurnal of Management*, 6(3), 5868–5875.
- Ahdiat, A. (2023, May). *Pengunjung E-commerce Terbanyak*. Databoks.Katadata.Co.Id.
- Aliyyah, A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen the Little a Coffe Shop Sidoarjo). *Jurnal Manajemen*.
- Angkat, D., & Prihatini, A. (2018). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Informasi, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Lazada.
- Annisa, A. (2023, February). 4 Tahapan Pengolahan Data Kuantitatif Dalam Penelitian, Pengertian dan Fungsinya. Inews.Id.
- Aryatiningrum, S., & Insyirah, A. (2020). Pengaruh pemberian price discount terhadap loyalitas konsumen pada pengguna Online Marketplace. In *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 8).
- Audriene, D (2018), Lazada Nomor Satu Paling Banyak Dikeluhi. CNN Indonesia.com
- Bakti, U., & Septijantini Alie, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. In *Jurnal Ekonomi* (Vol. 22, Issue 1). <https://mediakonsumen.com/2018/05/14/sur>
- Basalamah. (2022). Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online di Shopee. *Jurnal Ekonomika*, 6(1).
- Budiyanto, E. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Diskon Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Supermaket Rungkut Surabaya.
- Bulan, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 592–602.
- Burhan, A.A (2021). Transaksi Lazada Rp 302 Triliun dalam setahun. <https://katadata.com>. Diakses tanggal 19 Agustus 2024.
- Darma, B. (2021). *Statistik Penelitian Menggunakan SPSS*.

- Dewi, L., & Budiarti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Queenstreetstore Anindhyta Budiarti Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Edris, M., & Winahayuningsih, P. (2019). *Pengantar Bisnis*.
- Fadli, M., & Rubiyanti, N. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Shopee. *Jurnal E-Proceeding of Management*, 8(5), 6120–6135.
- Febriyanto, D., Irfany, M., & Munandar, A. (2018). Analisis Dan Perancangan Pengajuan Online Baju Clothingan Melalui Media Sosial pada twentytwo IM. *Jurnal SENNTITEK*.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*.
- Gulton, D., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Hamzah, A. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko online lazada (studi kasus masyarakat Kecamatan Sukarami Palembang). *Jurnal Manajemen*, 9(1).
- Handoko, B. (2017). Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada titipan JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 67–72.
- Hapsari, B., & Astuti, S. (2022). Pengaruh keragaman produk dan promosi penjualan terhadap minat beli ulang di toko online lazada dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Journal of Management*, 11(2), 1–15.
- Heizar, E. (2023, March). *Cerita Dibalik Mulai Beroprasinya Lazada 11 Tahun Lalu*. Bisnis.Tempo.Com.
- Henggrawan, A., Agung, A., & Anggraini, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, diskon, customer relationship management terhadap loyalitas konsumen pada PT. Ramayanan lestari sentosa TBK. Denpasar. *Jurnal EMAS*, 1(1), 43–66.
- Herlina, & Diputra, T. (2018). Implementasi Rumus Sobel pada Web dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening. *Jurnal Alogaritma, Logika Dan Komunikasi*, 1(1), 19–24.

- Hidayah, R., & Utami, E. (2017). E-service Quality and E-recovery Service Quality On E-satisfaction Lazada.Com. *Jurnal Riset Manajemen Sains*, 8(2), 257–274.
- Hidayat Aziz. (2021). *Menyusun Intrument Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas* (Aziz N, Ed.). Health Books.
- Himawati, D., Fitriati Firdaus, minatus, & Himawati Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma Mu, D. (n.d.). *Pengaruh Word Of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek*.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 175–182.
- Insani, N., & Madiawati, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(3), 112–122.
- Irawan. (2023). *Pengertian Tabulasi dan Tujuannya Dilingkungan Kantor*. My Cipongkor.Com.
- Irene Putri Maryono, S. (n.d.). Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Lazada. 1(2).
- Islami, V. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2), 203–208.
- Ismanto, W., & Munzir, T. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 536–548.
- Jamil, W., & Purwanto, S. (2022). Pengaruh Keamanan dan Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Lazada. *Jurnal Majemen Dan Sains*, 7(2), 746–751.
- Jayanti, N., Saroh, S., & Zunaida, D. (2020). Pengaruh Potongan Harga, Voucher Kupon, dan Garansi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada pelanggan toko quds texlille Kota Malang). *Jurnal Ilmu Adminitrasi Niaga Atau Bisnis*, 9(2), 322–329.
- Juliana, E. (22 C.E.). Pengaruh Kualitas Produk dan Discount Penjualan Terhadap Loyalitas Berbelanja Online Studi Kasus Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. *Jurnal Ekonomi*, 1–36.
- Karomah, N., Estiana, R., Rosita, R., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Citra Merek, Motivasi dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Milenial pada Marketplace (studi kasus generasi milenial dalam berbelanja online

di marketplace: tokopedia, shopee, bukalapak, lazada). *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(2), 192–203.

Kurnia Dewi, L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Queenstreetstore Anindhyta Budiarti Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Kurniasari, N., & Santoso, S. (2013). Analisis pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada konsumen waroeng steak & shake cabang Jl. Sriwijaya 11 Semarang). *Journal Of Management*, 2(2), 1–12.

Kusnawan, A., Silaswara, D., & Sefung, T. (2019). Pengaruh Diskon pada Aplikasi e-Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial di Wilayah Tangerang. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(2), 137–160.

Kusuma, E. (2018). Pengaruh nilai yang diterima pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan: kepuasan pelanggan sebagai mediator dan gender sebagai moderator (studi pada PT. KAI Kota Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 42–50.

Lestari, R., Santi, R., & Jaya, I. (2021). Analisis Kesuksesan E-billing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur Menggunakan. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 13(1), 13–20.

Lestari, S. (2018). Pengaruh Price Discount dan Bonus Pack terhadap Impulse Buying Melalui Nilai Hedonik di Carrefour Surakarta. *Jurnal Maksipreneur*, 7(2), 129–140.

Lindung, Bulan (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa* (Vol. 5, Issue 2).

Maramis, F., Sepang, J., & Soegoto, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. AIR MANDO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667.

Maryono, S., & Indrawati, L. (2022). Pengaruh Keamanan, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citramerek terhadap Loyalitas Konsumen Lazada. *Jurnal Manajemen*, 1(2), 129–142.

Muchsin, S., & Wahyono, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada (Studi Pada Mahasiswa

- USNI Fakultas Ekonomi). In *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia* (Vol. 2, Issue 2). www.apjii.or.id
- Mulyadi, A., Eka, D., & Nailis, W. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Online Lazada. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 2, 87–98.
- Nugroho, A., & Magnadi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-commerce. *Diponegoro Of Journal Management*, 7(4), 1–11.
- Nugroho, A., Nugraha, H., & Seno, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-commrce Lazada (di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Adminitrasi Bisnis*, 11(2), 321–331.
- Nurfitriani. (2022). Pengaruh strategi e-marketing mix terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada loyalitas pelanggan pada PT. Lazada Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(7).
- Nurrohmah. (2021). *Pengantar Statistik 1*.
- Nurusyafitri, & Gifan, D. (2022). Pengertian Data Sekunder Menurut Beberapa Ahli. *Jurnal Pendidikan*.
- Ovan, & Saputra, A. (2020). *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web* (A. Ahmar, Ed.). Yayasan Ahmad Cendekia Indonesia.
- Permatasari, L., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Reviw Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 10(4), 1–6.
- 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). <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Prakoso, T., & Hidayati, R. (2022). Analisisn Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 11(1), 1–15.
- Priyantara, M., Indrawati, & Djatmiko, T. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi konsumen lazada di Indonesia). *Jurnal E-Proceeding Of Management*, 3(3), 2710–2717.

- Putlely, Z., Andry Lesnussa, Y., Wattimena, A. Z., & Matdoan, M. Y. (n.d.). *Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon*.
- Putra, D. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online. *Jurnal Ilmiah*, 4(2).
- Putri, U. (2021). Dampak Harga, Ulasan Produk, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Konsumen Belanja Online di Lazada. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 2(2), 156–163.
- Qomusuddin, & Romlah. (2021). *Analisis Data Kuantitatif dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*.
- Qothrunnada, K. (2021). *Pengertian Tentang Varabel Endogen*. Detik.Com.
- Rahman. (2017). Menimbang sejarah sebagai landasan kajian ilmiah sebuah wacana pemikiran dalam metode ilmiah. *Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Islam*, 7(1).
- Rahmawati, Y., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (studi kasus konsumen bahana Ciamis). *Jurnal Entrepreneurship and Business Management*, 1(4), 102–115.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Rindani Ekaputri, A., Hadi, P., Handayani, T., & Korespondensi, P. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Lazada di Jakarta Selatan (Vol. 2).
- Romadhan, M., Indriastuty, N., & Prihandoyo, C. (2019). E-service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-commerce terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, 10(2), 150–163.
- Safitri, A. (2020). Pengaruh Brand Image, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang pada Lazada. *Jurnal Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, 1(1), 1–9.
- Santhi, & Hartati. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja dan keputusan Mahasiswa (studi kasus pada mahasiswa STIA Muhammadiyah Selog). *Jurnal Humanitas*, 5(1).
- Sari, A., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh promosi dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan aplikasi shopee (studi

- pada mahasiswa STIESIA Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 1–17.
- Sari, D., & Faisal, I. (2018). Pengaruh Price Discount, Bonus Pack, dan In-store Display Terhadap Keputusan Impulse Buying pada Giant Ekstra Banjar. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 51–60.
- Satyo, M., & Suprihhadi, H. (2013). Pengaruh Diskon Harga, Merek Produk dan Layanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Garmen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 2(8), 1–19.
- Savitri, C., Faddila, S., Irmawati, Iswari, H., & Anam, C. (2021). *Statistik Multivariat dalam Riset* (I. Ahmaddien, Ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sembiring, M., Sitepu, I., & Ginting, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Reddoorz Near Mikie Holiday Berastagi. *Jurnal Regionomic*, 4(1), 35–43.
- Setiawan, W., & Safitri, K. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Ulang Beras Batang Gadis di Agen S. Riyadi Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(3), 223–231.
- Silva, D., & Regita, B. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Potongan Harga dan User Inference Terhadap Kepuasan Pelanggan Marketplace Lazada pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSRAT. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1).
- Sobandi, A., & Somantri, B. (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online. *Journal Student Research*, 1(1), 41–52.
- Sundari, S., & Urip, C. (2021). Kapabilitas Membangun Jaringan dengan Pemasok untuk Meningkatkan Kinerja Operasional pada Toko Aksesoris Telepon Genggan di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 84–95.
- Susilawati, E., Prastiwi, E., & Kartika, Y. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Diskon dan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Fashion Shopee. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 5(1), 1–16.
- Pohan, F., F., & Trilogi Zida Fajar Aulia Manajemen, U. (n.d.). *Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia*. http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2

- Trimulyani, S., & Herlina, N. (2020). Pengaruh iklan, diskon dan brand ambassador terhadap pembelian impulsif pada lazada di masa pandemi covid-19. *Liason Journal of Best*, 4(1), 47–58.
- Usmadi. (2020). Pengujian persyaratan analisis (uji homogrinitas dan uji normalitas). *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 7(1), 50–62.
- Wibowo, G., & Sari, D. (2021). Pengaruh diskon harga terhadap pembelian impulsif secara online pada pengguna aplikasi shopee. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 1252–1271.
- Wira Atma, F., & Rahma Nio, S. (2019). Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Pada Konsumen Lazada Indonesia. www.idntime.com.
- Wiyata, M., & Zaelani, M. (2021). Pengaruh tagline dan brand ambassador terhadap brand awareness konsumen lazada di Kota Sukabumi. *Jurnal CAKRAWALA*, 4(2).
- Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38.