

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana. 2018. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Ahmad, Wardana, Rasyid Arbanur, dan Hasibuan Abdul Nasser. 2023. "Shopping Life Style Penentu Kepuasan Konsumen Swalayan Di Kota Padangsidempuan." *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 5(2):341–349.
- Ajzen, Icek. 2005. *Attitudes, Personality, and Behavior*. England.
- Alma, Buchari. 2018. "Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa."
- Chaffey, Dave. 2015. *Digital Marketing: Strategy, Implementation, and Practice*. 6 ed.
- Chakti, Gunawan. 2014. *The Book of Digital Marketing: Buku Pemasaran Digital*. Makasar: Celebes Media Perkasa.
- Damastia, Vereyani, dan Erwan Nurhidayat. 2023. "Pengaruh Media Sosial Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sophie Martin di Kota Klaten." *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi* 3(1):69–80. doi: 10.51903/dinamika.v3i1.225.
- Darmianti, Mia, dan Bulan Prabawani. 2020. "Pengaruh gaya hidup dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Pada konsumen klinik kecantikan Larissa Aesthetic Center Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 8(4):287–299.
- Databooks. (2024). *Data Pengunjung E-Commerce Tahun 2022/2023*. Diakses dari databooks.katadata.co.id.
- Dewi Maharani, Sukma. 2022. "Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Customer Experience, Customer Value, dan Brand Image." *Online) KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 19(3):598–602.
- Erislan. 2024. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Digital*. Makassar: Mitra Ilmu.
- F., Hair Joseph, Babin Barry J, Black William C, dan Anderson Rolph E. 2019. *Multivariate Data Analysis*. Australia: Cengage.
- Faisal, A. S., R. Haque, A. K. Rahman, dan A. Connie. 2020. "The Influence of e-Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Purchase Intention: An Indian e-Market Perspective." *Asian Journal of Technology & Management Research* 10:1–22.

- Fandy, Tjiptono, dan Chandra. 2016. *Service, Quality And Satisfaction*. 4th ed.
- Febrianty, Putu Ayu Trisna, I. Made Wardana, I. Gusti Ayu Ketut Giantari, dan Ni Wayan Ekawati. 2023. *Niat Konsumen Membeli Kembali Berdasarkan Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan Elektronik, Serta Hubungan Timbal Balik*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. 5 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. 7 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasniaty, Budi Harto, Wirawan Istiono, Zen Munawar, Alexander Waworuntu, dan Meilani Tri Hapsari. 2022. *Social Media Marketing*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Heryana, N., Muhammad Fuad, Titi Nugraheni, dan Darnilawati. 2023. *UMKM dalam Digitalisasi Nasional*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Hikam, Ahmad, Rois Arifin, dan M. Khoirul ABS. 2022. "Pengaruh Social Media Marketing, Brand Awareness, Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Ultras Malang." *E-JRM: E-Jurnal Riset Manajemen* 11(22):30–40.
- Hwang, dan Kim. 2022. "The Impact of Shopping Behavior on Consumer Satisfaction: A Comparative Study of Impulsive and Planned Purchases." *Journal of Retailing and Consumer Services* 9(2):14–18.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Indriyani, Ratih, dan Atita Suri. 2020. "Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Motivasi Konsumen Pada Produk Fast Fashion." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 14(1):25–34. doi: 10.9744/pemasaran.14.1.25-34.
- Istanto, Yuni, Istiana Rahatmawati, Dyah Sugandini, Rahajeng Arundati, dan Trisna Adisti. 2020. *Pemasaran Melalui Media Sosial Pada Usaha Kecil*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Jaya, Chairman Lawvandy, dan Mangihut Tampubolon. 2023. "Pengaruh Sosial Media Marketing dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Wrappers, Medan." *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)* 28(3):118–127. doi: 10.32767/jurmek.v28i3.2103.

- Al Karim, Rashed. 2020. "Influence of E-Service Quality on Customer Satisfaction & Word of Mouth in App-based Service Industry: A Case on Pathao, Bangladesh." *Journal of Technology Management and Business* 7(1):36–49. doi: 10.30880/jtmb.2020.07.01.004.
- Kotler, P., G. Armstrong, dan Marc Oliver Opresnik. 2018. *Principles of Marketing, Seventeenth Edition*.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management Global Edition*. Vol. 15E.
- Kurniasih, Dedeh. 2021. *Kepuasan konsumen: studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Bintang Visitama.
- Lovelock, Christopher. 2016. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 8th ed. Pearson Education.
- Lubis, Rini Hayati, dan Nurul Izzah. 2022. *Faktor Penentu Gaya Hidup Halal Generasi Z di Sumatera Utara*. Bypass.
- Masruroh, Siti, Wahyono Dwi, Muhaimin, Husnah Katjina, dan Loso Judijanto. 2024. "Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* 10(2):1360–1366. doi: 10.35870/jemsi.v9i6.1728.
- Najib, Rayyan Goldie, Reni Shinta Dewi, dan Sri Suryoko. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Lazada di Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11(2):347–358. doi: 10.14710/jiab.2022.34731.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2017. *Etika pemasar dan kepuasan konsumen dalam pemasaran perbankan syariah*. Universitas Brawijaya Press.
- Nurhadi, Ahmad, Arief Budiyo, dan Heri Murtiyoko. 2022. "Kualitas Layanan Elektronik: Suatu Tinjauan Literatur." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 5(3):308–319. doi: 10.32493/jpkpk.v5i3.19930.
- Nurittamnot, Wasutida. 2022. "The Role of E-Service Quality on Customer Satisfaction of Young Customer to Using Application on Mobile Phone." *Journal of Positive School Psychology* 6(6):1443–1449.
- Pakarti, Miriam Madania, dan Rofiah. 2021. "Pengaruh Shopping Lifestyle, E-Service Quality, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan (Studi pada Generasi Z)." *Manajemen* 1–14.
- Priansa, Lili Adi Wibowo dan Donni Juni. 2017. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

- Putri, Budi Rahayu Tanama. 2017. "Manajemen Pemasaran Modern." *Liberty, Yogyakarta*. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Rifa'i, Khamdan. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.
- Rifqah Purnama Alam, Andi, MM Muhammad Asdar, CWM Musran Munizu, Csopa Andi Nur Baumassepe Mappanyompa, MM Abdul Rahman Kadir, CWM Abdul Razak Munir, CMP Maat Pono, dan MSi Syamsu Alam. 2023. *Social Media Marketing Teori dan Praktik pada UMKM*. diedit oleh A. Winarni Dwi, S.E., M.Sc. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Sa'adah, Lailatus. 2020. *Kualitas layanan, harga, citra merk serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen*. LPPM Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.
- Sabda Puta Mediti, Oktavianus Chrisna Murti. 2020. "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8(4):1290. doi: 10.26740/jim.v8n4.p1290-1300.
- Samuel Rivaldi Lokananta, Ajeng Aquinia. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Social Media Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Nasmoco Kaligawe Kota Semarang)." *YUME : Journal of Management* 6(2):83–93.
- San, Wong Hui, Wong Yee, dan Muhammad Imran Qureshi. 2020. "Impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction In Malaysia." *Journal of Marketing and Information Systems* 3(1):46–62.
- Shimp, Terence A. 2015. *Periklanan promosi: aspek tambahan komunikasi pemasaran terpadu*. Jakarta: Erlangga.
- Sidik, Priadana, dan Sunarsi Denok. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Sitepu, Jhoni Hendra, Hazmanan Khair, dan Fajar Pasaribu. 2022. "Pengaruh Gaya Hidup dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen EDC (Electronic Data Capture) Yokke yang Dimediasi Oleh Keputusan Pembelian" (Studi Kasus Pengguna EDC Yokke PT. Mitra Transaksi Indonesia)." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5(1):200–214. doi: 10.36778/jesya.v5i1.622.
- Solomon, Michael. 2017. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. 12th ed.
- Solomon, Michael, Robert B. Markowitz, dan Carol A. Stern. 2015. *Buku Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. Pearson.

- Shopee. (2024). *Rating & Review Kepuasan Konsumen Shopee*. Diakses dari shopee.co.id
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrum, dan Salim. 2014. “Metodologi Penelitian Kuantitatif.” Bandung: Cipustaka Media.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. 4 ed. Yogyakarta: ANDI.
- Umi, Narimawati, dan Sarwono Jonathan. 2017. *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Kovarian dengan LISREL dan AMOS*. Salemba Empat.
- Utami, Christina Widya. 2017. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahid, Muslim Abdul. 2022a. “Pengaruh Sosial Media Marketing, E-Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen yang di Mediasi Oleh Gaya Hidup.” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 6(2):145–162.
- Widiastuti, C. Tri, Universari Nuria, dan Setiawan Irene. 2023. “Analisis Gaya Hidup Sebagai Variabel Mediasi Pada Perilaku Konsumtif Belanja Online.” *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 21(4):779–91.
- Yanto, Rachmat Tri Yuli, dan Anisah Dhia Anjasari. 2021. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee).” *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 11(1):1–13.
- Yilun, Ding. 2022. “The Impact of Social Media Marketing on Customer Satisfaction at Hermes in China.” *Research Journal for Societal Issues* 20(4):797–802. doi: 10.56976/rjsi.v5i4.193.
- Zusrony, Edwin. 2021. *Perilaku Konsumen Di Era Moderen*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- _____. 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus*. Kudus: Badan Penerbit Universitas Muria Kudus.