

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. (2021). *Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian melalui Marketplace Shopee* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Alam, W., Sarma, D., Chakma, R. J., Alam, M. J., & Hossain, S. (2021). Internet of things based smart vending machine using digital payment system. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Informatics (IJEI)*, 9(3), 719-731.
- Amalia, D. L., Dahliani, Y., & Edi, B. Q. R. (2024). Pengaruh Online Customer Review, Online Customer Rating, Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Shopee. *JMBI: Jurnal Manajemen Bisnis dan Informatika*, 5(1), 50-65.
- Ansori, K. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Minimarket Nahda Sungai Bengkal. *Muamalah*, 5(1), 49-70.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia.
- Artasya, Z. S., & Mustaghfiroh, L. (2020). E-COMMERCE REVENUE BASED ON NUMBER OF USERS IN APPLICATION DISTRIBUTION PLATFORM: PENDAPATAN E-COMMERCE BERDASARKAN JUMLAH PENGGUNA DI PLATFORM DISTRIBUSI APLIKASI. *Jurnal Eduelektromatika*, 1(01), 17-23.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Bitner, M. J., Zeithaml, V. A., & Gremler, D. D. (2010). Technology's impact on the gaps model of service quality. *Handbook of service science*, 197-218.
- De Visser, E. J., Monfort, S. S., McKendrick, R., Smith, M. A., McKnight, P. E., Krueger, F., & Parasuraman, R. (2016). Almost human: Anthropomorphism increases trust resilience in cognitive agents. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 22(3), 331.
- Diana, N., & Leon, F. M. (2020). Factors affecting continuance intention of FinTech payment among Millennials in Jakarta. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4).

- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130-146.
- Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1-11.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Journal homepage: <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>*, 37, 44.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(1), 40-57.
- Harahap, H. H. (2021). *Pengaruh e-promosi, kepercayaan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian belanja online pada mahasiswa IAIN Padangsidimpuan* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Haryani, D. S. (2019). Pengaruh periklanan dan promosi penjualan terhadap keputusan pembelian pada perumahan Griya Puspendari Asri Tanjungpinang. *Jurnal Dimensi*, 8(1), 54-70.
- Hermawan, A. (2012). Komunikasi pemasaran.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jaelani, M. R., Vindiana, A. P., PO, A. R., & Tampubolon, E. S. (2024). PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA E-COMMERCE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING: STUDI LITERATUR DI INDONESIA. *Journal of Social and Economics Research*, 6(2), 1267-1274.
- JUNARI, A. (2020). *PENGARUH STRATEGI PROMOTION MIX TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN CABANG DI TANJUNGPINANG* (Doctoral dissertation, STIE PEMBANGUNAN TANNJUNGPINANG).
- Junaris, I., & Haryanti, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Pendidikan*.
- Kotler, P. (2017). *Marketing for competitiveness*. Bentang Pustaka.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, B. (2021). Pengaruh Online Customer Reviews Dan Rating Terhadap Minat Pembelian Di Lazada. *Jibaku: Jurnal Ilmiah Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 121-129.
- Laila, U. N., Rachma, N., & Priyono, A. A. (2017). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pelanggan McDonalds™ s MT Haryono). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 6(02).
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Mursyidah, D. S. (2021). Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Showroom X Kota Bandung. *Mbia*, 20(3), 222-234.
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi kepuasan pelanggan: Analisis kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk (literature review strategic marketing management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079-1089.
- Nasution, S. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Novita, S., Anita, E., Mubyarto, N., & Munsarida, M. (2022). Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Busana Muslimah Pada Online Shop. *Manajemen Keuangan Syariah*, 2(1), 51-61.
- Nurdiansyah, A., Pratiwi, A. S., & Kaunaini, N. (2022). Literature Review Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kepuasan Terhadap E-Commerce. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 297-303.
- Nurmasari, C. (2025). *PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK PAVING BLOCK DENGAN MENGGUNAKAN METODE SQC (STATISTICAL QUALITY CONTROL) DI CV. JAYA PAVING BLOCK HELVETIA* (Doctoral dissertation).

- Oswaldo, I. G. (2022, 5 Juli). Perang aplikasi antar makan di Indonesia, siapa pemenangnya? Detikfinance.
- Pagiu, C., & Ta'dung, Y. L. (2022). The Effect of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction on Harapan Jaya Automotive and Car Wash District Tana Toraja. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1).
- Prasetyo, J. H., Prakoso, B. S., Wiharso, G., & Fabrianto, L. (2021). E-commerce: The importance role of customer perceived value in increasing online repurchase intention. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(6), 955-962.
- Pratiwi, D. A. N., & Suwitho, S. (2020). Pengaruh Promosi Online, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Shop Shopee. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(10).
- Putri, L., & Wandebori, H. (2016, September). Factors influencing cosmetics purchase intention in Indonesia based on online review. In *International Conference on Ethics of Business, Economics and Social Science* (pp. 255-263).
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 127-146.
- Sari, C. A. (2015). *Perilaku berbelanja online di kalangan mahasiswi antropologi Universitas Airlangga* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Silaen, E., & Prabawani, B. (2019). Pengaruh persepsi kemudahan menggunakan e-wallet dan persepsi manfaat serta promosi terhadap minat beli ulang saldo e-wallet Ovo. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), 155-163.
- Sulistio, L. C., & Aransyah, M. F. (2023). Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating serta Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran yang ada di GoFood. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(2), 1533-1540.
- SUPRIYONO, S. (2010). *ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS JASA PADA PERGURUAN TINGGI DENGAN PROGRAM STUDI BERAKREDITASI A DAN BERAKREDITASI B (Kasus Pada FKIP Jurusan PKN dan Fakultas Ekonomi Jurusan*

Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Tulangow, S. G., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. F. (2019). Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pada Pembelian PT. Shopee International Indonesia Di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 35-43.

Utami, M. C. (2019). Implementasi Analytical Hierarchy Process (Ahp) Dalam Pemilihan E-Wallet Untuk Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 21(3), 259-265.

Wahyuni, W. (2019). *Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada PT. Hadji Kalla Cabang Gowa* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).

Wildan, Muhammad (2019) *Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology (FINTECH)*. Undergraduate (S1) thesis, UIN Walisongo Semarang.

