

DAFTAR PUSTAKA

- Adelfi, Fitri, Dan Nunung Aini Rahmah. (2023). “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani).” *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)* 7(1):1076–89. Doi: 10.31539/Costing.V7i1.6292.
- Afriani, Yela. (2023). “Pengaruh Pemulihan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Pdam Tirta Sakti Kabupaten Kerinci) Tahun 2021/2022.” *Jurnal Administrasi Nusantara Maha* 5(10).
- Ahsyar, Tengku Khairil, Syaifullah Syaifullah, Dan Ardiansyah Ardiansyah. (2020). “E-Marketplace Media Pengembangan Promosi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dinas Koperasi Umkm Kota Pekanbaru.” *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 6(1):43. Doi: 10.24014/Rmsi.V6i1.8768.
- Alimin, Erina, Dan Eddy. (2023). “The Impact Of Service Recovery On Customer Satisfaction At Pt Andalas Citra Elektrindo Medan.” *International Journal Of Health, Economics, And Social Sciences (Ijhess)* 5(3):296–301. Doi: 10.56338/Ijhess.V5i3.3925.
- Alpian, Alik, Dan R. A. Nurlinda. (2022). *The Influence Of System Quality, Information Quality, And Service Quality On User Satisfaction Through Use In The Blibli Marketplace*. Vol. 2.
- Aminah, Aminah, Yudi Rafani, Dan Hariyani Hariyani. 2017. “Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Jalur Nugraha Ekarkurir (Jne) Pangkalpinang).” *Jurnal Progresif Manajemen* 49–61.
- Ariadanang, Ahmed Kemal, Dan Dhety Chusumastuti. (2022). “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Follower Akun Twitter @Halodocid.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi* 6(2):119–36. Doi: 10.56873/Jimik.V6i2.210.
- Atmoko, Parni Tri. (2022). “The Effect Of Timeliness Of Delivery And Price On Consumer Satisfaction At Ninja Xpress Sampit.” 3(2):93–104.
- Cheng, Boon Liat, Chin Chuan Gan, Brian C. Imrie, Dan Shaheen Mansori. (2019). “Service Recovery, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: Evidence From Malaysia’s Hotel Industry.” *International Journal Of Quality And Service Sciences* 11(2):187–203. Doi: 10.1108/Ijqss-09-2017-0081.
- Cnbc Indonesia. (2024). “Ipsos: Shopee Kuasai Indikator Kepuasan Konsumen Dalam Belanja Online.” <https://www.cnbcindonesia.com/>.
- Cnn Indonesia. (2024). “Riset Ipsos: Shopee Jadi E-Commerce Dengan Kepuasan Konsumen Tertinggi.” [Cnnindonesia.Com](https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240623235702-625-1113174/Riset-Ipsos-Shopee-Jadi-E-Commerce-Dengan-Kepuasan-Konsumen-Tertinggi). Diambil 11 November 2024 (<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240623235702-625-1113174/Riset-Ipsos-Shopee-Jadi-E-Commerce-Dengan-Kepuasan-Konsumen-Tertinggi>).

- Dundar, Abdullah Oktay, Dan Resul Ozturk. (2020). "The Effect Of On-Time Delivery On Customer Satisfaction And Loyalty In Channel Integration." *Business & Management Studies: An International Journal* 8(3):2675–93. Doi: 10.15295/Bmij.V8i3.1520.
- Fatihudin, Didin, Dan Muhammad Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Pertama. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Patricia, Sharah, Dan Dan Eka Priadi. (2018). *Pengaruh Service Recover Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy (The Effect Of Service Recovery On Speedy's Customer Satisfaction)*. Vol. 3.
- Ferdinand, Augusty. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss* 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haitami, Muhammad Hajar, Dan Syafrizal Helmi Situmorang. (2019). "Analisis Pengaruh Service Failure Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Service Recovery Pada Pelanggan Oyo Di Kota Medan." *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 2(2):236–50. Doi: 10.31842/Jurnal-Inobis.V2i2.87.
- Handoko, Haryo Bagus. (2010). *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Haykal, Azzahrah Putri, Ika Febrilia, Dan Terrylina Arvinta Monoarfa. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online*. Vol. 4.
- Puspitayanti, Ike, Sunarno, Dan Mochamad Edris. (2023). "The Influence Of E-Recovery Service Quality And E-Service Quality On Loyalty Through Tokopedia Customer Satisfaction." *Journal Of Finance And Business Digital* 2(3):257–72. Doi: 10.55927/Jfbd.V2i3.5958.
- Iskandar, Dan Sri Mulyati. (2023). *Menulis Skripsi Itu Mudah*. 1 Ed. Edukati Inti Cemerlang (Anggota Ikapi).
- Izetti, Aliya. (2024). "Inilah Berbagai Kelebihan, Kekurangan, Dan Fitur Utama Tokopedia." *Startner.Id*.
- Jaya Sakti, Brillyan, Dan Mahfudz. (2018). "Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang)." *Diponegoro Journal Of Management* 7(4):1–8.
- Khurrohman, Taufik, Dan M. Rofiq Junaidi. (2023). "Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen." *Journal Of Economics And Business Research (Juebir)* 2(2):142–53. Doi: 10.22515/Juebir.V2i2.7858.
- Kotler, P., Dan G. Armstrong. (2018). *Principles Of Marketing*. 17th Edition. Pearson Education.
- Kotler, Philip., Dan Kevin Lane. Keller. (2016). *Marketing Management : An Asian Perspective*. 15 Ed. United States: Pearson Education Limited.
- Kumalasari, Desia, Dr. Amelia, Dan Dr. Oliandes. (2021). "Analysis Of The Effect Of System Quality, Information Quality, Service Quality, Process Quality,

- And Collaboration Quality To Usefulness, User Satisfaction, And Customer Loyalty Of Sociolla Application Customer In Surabaya.” *International Journal Of Research Publications* 69(1). Doi: 10.47119/Ijrp100691120211695.
- Laila, Septi Noer, Dan Rini Suwartika Kusumadiarti. (2018). “Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak Aplikasi Sisfo_Nilai Di Politeknik Piksi Ganesha Berdasarkan Iso 9126.” *Jurnal E-Komtek (Elektro-Komputer-Teknik)* 2(2).
- Larasati, Ayu, Dian Ayu Nadiyah, Dwi Septiyani, Dan Hendri Hermawan Adinugraha. (2021). “Dampak E-Commerce Terhadap Peningkatan Pemasaran Jasa Pengiriman Barang Melalui Sicepat Cabang Comal.” *Jurnal Ilmu Teknik Dan Informatika* 1(2):83–95.
- Lestari, Trianita Ayu, Dan Nadia Fathurrahmi Lawita. (2024). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna*.
- Meilani, Lala, Arif Imam Suroso, Dan Lilik Noor Yulianti. (2020). “Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean.” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 10(2):137–44. Doi: 10.21456/Vol10iss2pp137-144.
- Muharsyah, Ahmad, Dan Rika Kharlina Ekawati. (2022). “Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone and Mclean Di Kota Palembang.” *Jusitik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi* 4(2):20–27. Doi: 10.32524/Jusitik.V4i2.505.
- Nabilah, Balqis Sofa, Lella Juniva Sari, Pricilia Putri Salsabila, Sherly Ulvia Saputri, Dan Binti Nur Asiyah. (2024). “Peran Pengelolaan Pemulihan Layanan (Managing Service Recovery) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syraiah Di Indonesia.” *Neraca Manajemen, Ekonomi* 10(7). Doi: 10.8734/Mnmae.V1i2.359.
- Pandansari, Tiara, Frilia Esti Anggraeni, Dan Akademi Maritim Nusantara. (2022). “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik Di Akademi Maritim Nusantara Cilacap.” *Saintara : Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim* 6(1).
- Panjaitan, Januar Efendi, Dan Ai Lili Yulianti. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. Vol. 11.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Noviansyah Rizal, Dan Riza Bahtiar Sulistyan. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 3 Ed. Jawa Timur: Widya Gama Press.
- Pradipta, Adi, Gery Lusanjaya, Dan Amelia Setiawan. (2017). “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem Informasi Pada Situs E-Commerce Terpilih Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Konsumen.” *Journal Of Accounting and Business Studies* 1(2).
- Priyatno, Duwi. (2018). *Spss Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Pujawan, I, Nyoman, Dan Mahendrawathi. (2017). *Supply Chain Management*. 3 Ed. Yogyakarta: Andi.

- Putra, Krisna Gusti, Dan Khairul Bahrin. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Pt. Pos Indonesia)." *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)* 4(1):44–51. Doi: 10.61567/Jmmib.V4i1.156.
- Putri, Luccy Avrindy Ragilia, Bambang Irawan, Dan Elok Sri Utami. (2019). "Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Pada Hotel Royal Jember." *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen* 18(2):75. Doi: 10.19184/Jeam.V18i2.13999.
- Putri, Wilda Kurnia, Dan Vera Pujani. (2019). "The Influence Of System Quality, Information Quality, E-Service Quality And Perceived Value On Shopee Consumer Loyalty In Padang City." *The International Technology Management Review* 8(1):10. Doi: 10.2991/Itmr.B.190417.002.
- Riyanto, Slamet, Dan Aglis Andhita Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Salsabila, Farah Dyta, Dan Abdul Yusuf. (2023). "Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Pengguna Dompot Digital Gopay." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(6):111–19. Doi: 10.5281/Zenodo.7781162.
- Santoso, Monica Tancia, David Handranatan Tang, Dan Adriana Aprilia. (2023). "Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Bintang 4 Dan 5 Di Kota Surabaya." *Jurnal Manajemen Perhotelan* 8(2):59–68. Doi: 10.9744/Jmp.8.2.59-68.
- Saputra, M. Thio, Dan Islamuddin Islamuddin. (2023). "Pengaruh Service Recovery Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan El-Jhon Cabang Pagar Dewa." (*Jems*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains* 4(1):55–63. Doi: 10.36085/Jems.V4i1.4395.
- Setiawan, Wawan, Dan Muhajirin. (2023). "Pengaruh Kepercayaan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Grab." *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen* 1(4):81–98. Doi: 10.59581/Jrim-Widyakarya.V1i4.1405.
- Siagian, Nancy Florida, Henry Dunan Pardede, Hengki Mangiring, Dan Parulian Simarmata. (2021). "Pengaruh Service Recovery Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bank Panin Kcu Pematangsiantar." *Jurnal Ek&Bi* 4:2620–7443. Doi: 10.37600/Ekbi.V4i1.249.
- Sismanto, Adi, Dan Aris Firdian Prayuda. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cash On Delivery, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Discount Flash Sale Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee." *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)* 4(2):121–29. Doi: 10.61567/Jmmib.V4i2.166.
- Sitompul, Selvy Christian, Hary Sulaksono, Dan Ahmad Sauqi. (2023). "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan J&Amp;T Express Jember." *Jmbi : Jurnal Manajemen Bisnis Dan Informatika* 3(2):15–26. Doi: 10.31967/Prodimanajemen.V3i2.682.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tanama Putri, Budi Rahayu. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Fakultas Peternakan Universitas Udayana.
- Tania, Tania, Dan Raymond Raymond. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam." *Scientia Journal* 3(2).
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa*. 1 Ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Top Brand Award. 2022. "Bagaimana Penilaian Bagi Merek Dalam Survei Top Brand?" <https://www.Topbrand-Award.Com/>.
- Utami, Whidya. (2018). *Manajemen Ritel Strategi Dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia*. 3 Ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Wathon, Muhammad Hubbul. (2016). "Pengaruh Service Excellence Dan Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Grapari Telkomsel Kota Malang)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb* 4(2).
- Widodo, Agus, Honorata Ratnawati Dwi Putranti, Dan Nurchayati. (2016). "Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Rts (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Penumpang 'Kai' Ekonomi Operasi 4 Semarang)." *Media Ekonomi Dan Manajemen* 31(2). Doi: <http://dx.doi.org/10.24856/Mem.V31i2.433>.