

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media
- Aditama, R. A. 2020. *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*. Malang: AE Publishing
- Ardiningrum. N. A. 2019. *Analisis Kualitas Layanan Website Lazada Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual*. 4 (1). 1-7. Diakses tanggal 24-06-2023
- Astuti. A. P. dan Sari, P. K. 2016. *Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia Berdasarkan Metode Webqual 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna*. 3 (2). 1341 - 1348. Diakses tanggal 24-05-2023
- Barnes, S. J. & Vidgen, R. T. 2002. *An Integrative Approach to the Assesment of E-Commerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*. 3 (3). 114-127. Diakses tanggal 27-06-2023
- Badan Pusat Statistika Kabupaten Ciamis, 2023. *Kabupaten Ciamis dalam Angka*. Kabupaten Ciamis: Badan Pusat Statistika Kabupaten Ciamis
- Bintari, W. P. IBN U. dan Bernadetta D. M. 2020. *Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri)*. 20 (1). 68-75. Diakses tanggal 07-03-2023
- Butarbutar, M. dkk. 2022. *Metode Penelitian: Pendekatan Multidisipliner*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia
- Carenina, I. 2021. *Pengaruh Promosi Flash Sale, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Lazada.co.id (Studi Kasus Mahasiswa STIE Indonesia Jakarta Angkatan Tahun 2017-2019)*. Skripsi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Google Play Store. 2023. *Rating dan Ulasan*. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lazada.android>. [17 Juni 2023]
- Hardiyanto, R. dkk. 2021. *Hubungan Kualitas Website UPI Central Library dengan Kepuasan Pengguna*. 1 (2). 147-166. Diakses tanggal 02-04-2023

- Halomoan, T. N. dan Nuslih, J. 2022. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Penggun Ecommerce Lazada Di Kota Bandung*. 9 (1). 18-23. Diakses Tanggal 24-06-2023
- Hidayat, A. A. 2021. *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas – Realibilitas*. Surabaya: Health Book Publishing
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unotomo Press
- Iprice. 2022. *Peta E-Commerce Indonesia*. Tersedia: iprice.co.id. [21 Juni 2023]
- Koli, D. Y. dkk. 2022. *Manajemen Pemasaran (Konsep, Fungsi, dan Tujuan)*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia
- Kotler, P. dkk. 2019. *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mahulae, D. Y. D. 2022. *Pengantar Manajemen*. Padang: PT Inovasi Pratama Indonesia.
- Mashuri, C. dkk. 2022. *Monograf Aplikasi Pembelajaran Daring dengan Learning Management System (Studi Kasus: Evaluasi Usability Testing dan Webqual 4.0)*. Bandung: PT. Indonesia Emas Group Anggota IKAPI Jawa Barat
- Macmhud, R. 2018. *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Gorontalo. Ideas Publishing
- Muhfizar, dkk. 2021. *Pengantar Manajemen (Teori dan Konsep)*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia.
- Muhsin, A. dan Dinda A. Z. 2017. *Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung*. 4 (3). 2424-2433 Diakses tanggal 27-02-2023
- Nugraha, J. P. dkk. 2021. *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Nugroho, F.A. dan Maya A. 2017. *Pengaruh Website Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Website KFC Indonesia*. 4(3). 1-9. Diakses tanggal 08-03-2023
- Napitupulu, S. dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran, Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli*. Jakarta: PT Atalya Rileni Sudeco
- Nugroho, A. k. dan Puspita, K. S. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual*. 3 (3). 2930-2937. Diakses tanggal 07-03-2023 pukul 22:37

- Puspitasari, L. 2021. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Friends Café dan Group*. Skripsi pada Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
- Rahayu, U. D. dan Chadhiq, U. 2021. *The Effect Sap Application System Quality and The Quality of Information on Individual Performance Dimediate User Satisfaction (At PT. PLN (Persero) Central Java and D.I. Yogyakarta Distribution Main Units)*. 5 (2). 553-556. Diakses tanggal 02-04-2023
- Rajak, M. 2016. *Perilaku Konsumen*. Makassar. Alauddin University Press.
- Rossa, A. T. R. dkk. 2023. *Sekapur Sirih Kajian Mandiri Manajemen Pendidikan*. Garut: Cahaya Smart Nusantara
- Rohmatullaili. 2021. *Analisis Kualitas Website, Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Online di Situs Lazada.co.id*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Roz. K. 2020. *Analisis Website Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0*. 8 (1). 41-49. Diakses Tanggal 24-06-2023
- Rifkhan. 2023. *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*. Indramayu. CV Adanu Abimata
- Rindi, M., Mulyatini, N., & Muhidin, A. (2019). *Pengaruh Interaction Quality Dan Peer-To-Peer Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Riyanto, S. dan Andi, R. P. 2022. *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Rohita. 2021. *Metode Penelitian Tidnakan Kelas Panduan Praktis untuk Mahasiswa dan Guru*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Romli, N. A. dkk. 2022. *Marketing 4.0: Konsep dan Implementasinya*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sari, F. 2018. *Metode Dalam Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Satriadi. Dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru
- Sabillah, A. Sri W. dan Gina G. 2021. *Pengaruh Dimensi Web Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shopee di Bandung*. 8 (4). 3172-3181. Diakses Tanggal 07-03-2023
- Salwani. D. K. 2021. *Keputusan Pembelian Online: Kualits Website, keamanan, dan kepercayaan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Surajiyo, dkk. 2020. *Penelitian Sumber daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish

- Suryani, T. dkk. 2022. *Strategi Pengelolaan Aktivitas Pemasaran di Media Sosial*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing
- Sugiyono, 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suhartadi, I. 2022. *Mayoritas Pengguna E-commerce Akses Lewat Aplikasi yang Diunduh di Smartphone dan Tablet*. Tersedia: <https://investor.id/business/280421/mayoritas-pengguna-ecommerce-akses-lewat-aplikasi-yang-diunduh-di-smartphone-dan-tablet>. [12 Februari 2023]
- Suwitho. 2022. *Pengusaha yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya: Sebuah Monograf dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran*. Banyumas: Penerbit CV. Pena Persada
- Susanti, D. S. dkk. 2019. *Analisis Regresi dan Korelasi*. Purwokerto: Penerbit CV IRDH
- Similarweb. 2023. *Lazada.co.id*. Tersedia: <https://www.similarweb.com/website/lazada.co.id/>. [15 Juni 2023]
- Siyoto, S. dan Ali S. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Cetakan Pertama. Penerbit Literasi Media Publishing
- Top Brand Award. 2022. *Komparasi Brand Index*. Tersedia: [komparasi brand \(topbrandaward.com\)](https://www.topbrandaward.com). [13 Juni 2023]
- Warjiyono dan Hellyana, C. M. 2019. *An Analysis & Measurement of Website Quality Using The WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Jagalempenivillage Brebes)*. Diakses tanggal 02-04-2023
- We Are Sosial. 2022. *Digital 2022: Another Year of Bumper Growth*. Tersedia: [We Are Sosial](https://www.waarsosial.com). [12 Februari 2023]
- Wijaya, A. dkk. 2022. *The Art of Digital Marketing: Strategi Pemasaran Generasi Milenial*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia
- Wijoyo, H. dkk. 2020. *Digital Economy dan Pemasaran Era New Normal*. Selayo: Penerbit Insan Cendikia Mandiri