

DAFTAR PUSTAKA

- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 53-60.
- Anggita, M., & Trenggana, A. F. M. (2020). Pengaruh *Customer Engagement* dan *E-Service Quality* terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediator Tiket. *Com. ProBank*, 5(1), 83-99.
- Aulia, R. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator ada Klinik Kecantikan London *Beauty Center*. *PRAGMATIS*, 3(2), 90-101.
- Bandawaty, E., Huriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2020). Pengaruh *Brand Image* dan *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Bentuk Inovasi Pemasaran Bukalapak. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(1), 81–86.
- Bukalapak.com. (2024). *Gambaran Umum Perusahaan Bukalapak.com*. Bukalapak.com.
- Chase, J.-A. D., Topp, R., Smith, C. E., Cohen, M. Z., Fahrenwald, N., Zerwic, J. J., Benefield, L. E., Anderson, C. M., & Conn, V. S. (2013). *Time Management Strategies for Research Productivity*. *Western Journal of Nursing Research*, 35(2), 155–176.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach*. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah. R. (2019). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku*. *Jurnal*

Prologia, 3(2), 456-463.

- Jaya, G. N. (2022). Pengaruh *E-Service Quality* dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada E-Commerce Lazada (Studi pada Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta Angkatan 2018-2021). *Skripsi* Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Karmila, M., & Barlian, B. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Distributor Consumer Goods di Tasikmalaya). *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(8), 3311-3332.
- Kau, Y. A., Abdul, E. M., Ishak, O., & Panigoro, W. (2023). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *JEMAI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(2), 74-83.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management; Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4 ed.). London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing* (7 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (12 ed.). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). London: Pearson/Prentice Hall.
- mysharing.co. (2015). *Bukalapak, “Penolong” UKM di Indonesia*. mysharing.co.
- Pahrezi, M. F. (2022). Pengaruh *E-Service Quality*, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara. *Skripsi* Universitas Sumatera Utara.
- Pramudyo, A. (2012). Pengaruh Citra Merek terhadap *Loyalitas* Melalui Kepuasan Sebagai *Intervening* (studi pada mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di

Yogyakarta). *I (1)*, 1–16.

- Pratama, V. I., & Kurniawan, R. (2024). Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Kota Semarang. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 430-441.
- Priyatno, D. (2016). *SPSS Handbook: Analisis Data, Olah Data, dan Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. Yogyakarta: MediaKom.
- Putra, I. G. N. K. S., & Dewi, L. K. C. (2019). Pengaruh *Brand Image* dan *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* serta Loyalitas Pengguna Aplikasi Gojek di Tabanan. *Journal of Applied Management Studies*, 1(1), 39–48.
- Rohimah, S., Hermawan, Y., & Sartika, S. H. (2024). Studi Deskriptif Persepsi Mahasiswa pada Pembelajaran Tatap Muka Pasca Pembelajaran Daring (Survei terhadap Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Siliwangi Angkatan 2021). *Jurnal Sains Student Research*, 2(1), 235-243.
- Ridho, Suharyono (2017). Pengaruh kualitas Produk terhadap *Brand Image* dan Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Kartu Prabayar Simpati, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*
- Saeed, R., Lodhi, R. N., Mehmood, A., Ishfaq, U., Dustgeer, F., Sami, A., Mahmood, Z., & Ahmad, M. (2013). *Effect of Brand Image on Brand Loyalty and Role of Customer Satisfaction in it*. *World Applied Sciences Journal*, 26(10), 1364–1370.
- Sarigih, M. . (2019). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* (Studi pada Pelanggan Toko Online Shopee di Kota Medan). *Jurnal Mantik Penusa*, 3
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. (Cetakan Keenam). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Susilo, D. (2020). *Unlocking The Secret of E-Loyalty: A Study from Tiktok Users in China*. *International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship*, 3(1), 37–49.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Windpay.id (2024). *Pertumbuhan E-Commerce di Indonesia tahun 2024*

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services? (7 ed.)*. New York: Mc Graw Hill Education.