

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIGITAL DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN VOUCHER DIGITAL
PADA APLIKASI QPON**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ALFIN NUR LAILI SALMA

25210051

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**

JAKARTA

2025

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah S.W.T, Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Teruntuk kedua orang tuaku tercinta, Bapak A. Nurchozin dan Ibu Siti Sriyatun, Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah putus, fasilitas, dan dukungan tanpa batas. Bapak, sosok kuat yang diam-diam membentuk saya jadi pribadi tangguh. Ibu, perempuan hebat yang doanya selalu jadi penenang di tengah badai. Segala pencapaian ini hanyalah sedikit dari hasil tempaan kalian. Saat dunia meragukan, cinta kalian selalu jadi alasan saya tetap percaya diri.
2. Teruntuk adikku tercinta, Nayyala Nur Azzahra, terima kasih telah setia menemani setiap proses perjuanganku, membawakan makanan ketika aku terjebak di tengah tumpukan tugas dan tulisan, serta menjadi penghibur di kala pikiranku lelah. Hadirmu adalah salah satu alasan aku mampu menyelesaikan perjalanan ini.
3. Teruntuk sahabat-sahabatku, Dila, Savira, Syakirah, dan Vania, Teman-teman seperjuangan yang jadi tempat saya belajar, tertawa, bahkan menangis selama proses ini. Kita mungkin bukan tokoh utama dalam kisah dunia ini, tapi di tugas akhir ini, kalian adalah bagian penting yang tak bisa saya ganti dengan apa pun.
4. Teruntuk kekasihku, “DR”, Terima kasih sudah menjadi tempat pulang yang hangat di tengah hari-hari saya yang kalut. Terima kasih sudah mengingatkan saya bahwa proses layak dirayakan, sekecil apa pun itu. Ajakan makan, candaan receh, hadiah – hadiah kecil, semua itu membuat saya mampu menyelesaikan bagian-bagian sulit yang mungkin tak akan selesai tanpa dukunganmu.
5. Teruntuk kucing kesayanganku, Si Miaw Miaw, yang setia menjadi teman di kala stress, menghapus penat hanya dengan tingkah lucumu. Meski kini kau telah hilang, kehadiranmu tetap tertulis di setiap halaman perjuangan ini.
6. Teruntuk diriku sendiri, terima kasih karena tetap bertahan, bahkan di saat kamu sangat ingin berhenti. Terima kasih karena memilih untuk mencoba, meski tidak selalu yakin. Perjalanan ini bukan yang paling mudah, tapi kamu tidak pernah benar-benar menyerah.

Jangan pernah lupa bagaimana caramu mendapatkan kesempatan baru. Setiap kau merasa lelah, ingatlah betapa sulit kau memulainya.

(Yang Chan Mi)

Terkadang, kata semangat malah bisa membuatmu patah. Meskipun begitu, cobalah lakukan sebisamu dan berjuang sekuat tenaga. Meski gagal, hati yang kuat untuk bangkit akan tetap memihakmu.

(Baek Yi Jin)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alfin Nur Laili Salma
NIM : 25210051
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Voucher Digital Pada Aplikasi Qpon”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan di mana pun dan dalam bentuk apa pun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Juli 2025

Yang menyatakan,



Alfin Nur Laili Salma

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alfin Nur Laili Salma
NIM : 25210051
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Voucher Digital Pada Aplikasi Qpon”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Juli 2025

Yang menyatakan,



Alfin Nur Laili Salma

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Alfin Nur Laili Salma
NIM : 25210051
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Voucher Digital Pada Aplikasi Qpon

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Bisnis (S.Bns) pada Program Sarjana Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Agustus 2025

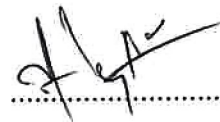
PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Widi Astuti, M.Kom.

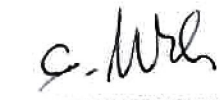


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Luky Fabrianto, M.Kom.



Penguji II : Gani Wiharso, S.E., M.M.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Voucher Digital Pada Aplikasi Qpon”** adalah hasil karya tulis asli ALFIN NUR LAILI SALMA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : ALFIN NUR LAILI SALMA
Alamat : Kp. Pisangan I, Penggilingan, Cakung, Jakarta Timur
No.Telp : 0895-3330-68076
E-mail : ama.salma135@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku sederhana dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Voucher Digital pada Aplikasi Qpon”.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Dalam proses penyusunan, penulis menggunakan hasil penelitian dengan penyebaran kuesioner, serta beberapa sumber literatur yang mendukung penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Bisnis Digital Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Widi Astuti, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang dengan sabar membimbing dan memberikan masukan berharga dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Bisnis Digital Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri yang telah membantu dalam proses administrasi.

8. Orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moral, spiritual, dan doa yang tiada henti.
9. Rekan – rekan mahasiswa yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan.
10. Kekasih tercinta yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan di setiap langkah perjalanan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca yang memiliki minat dalam bidang ini pada umumnya.

Jakarta, 29 Juli 2025

Penulis



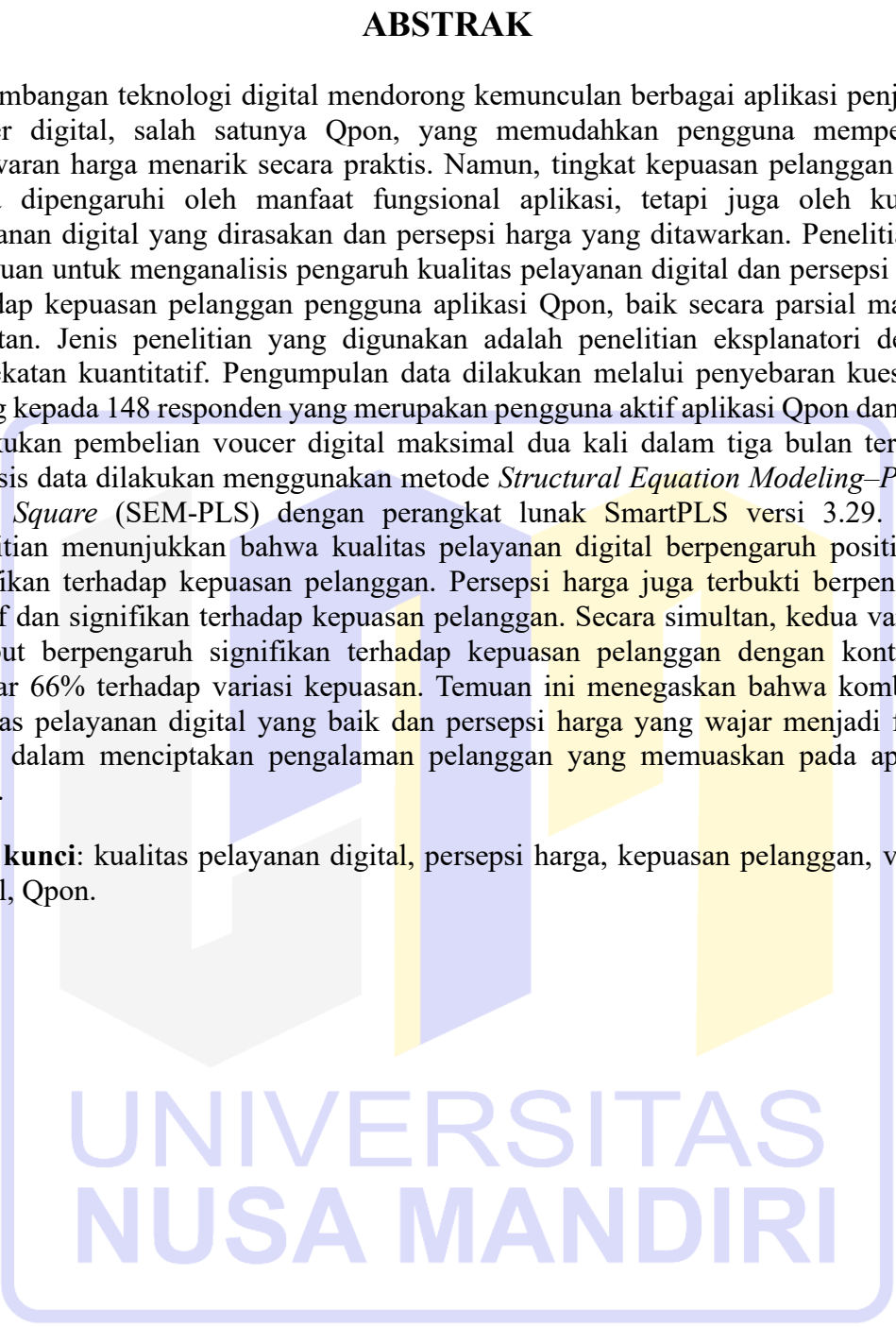
(Alfin Nur Laili Salma)

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong kemunculan berbagai aplikasi penjualan voucher digital, salah satunya Qpon, yang memudahkan pengguna memperoleh penawaran harga menarik secara praktis. Namun, tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat fungsional aplikasi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan digital yang dirasakan dan persepsi harga yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan digital dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Qpon, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring kepada 148 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Qpon dan telah melakukan pembelian voucher digital maksimal dua kali dalam tiga bulan terakhir. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS versi 3.29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi harga juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 66% terhadap variasi kepuasan. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi kualitas pelayanan digital yang baik dan persepsi harga yang wajar menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan pada aplikasi Qpon.

Kata kunci: kualitas pelayanan digital, persepsi harga, kepuasan pelanggan, voucher digital, Qpon.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

The development of digital technology has led to the emergence of various digital voucher sales applications, one of which is Qpon, which enables users to conveniently obtain attractive price offers. However, customer satisfaction is influenced not only by the functional benefits of the application but also by the perceived quality of digital services and the offered price perception. This study aims to analyze the effect of digital service quality and price perception on customer satisfaction among Qpon application users, both partially and simultaneously. This research employs an explanatory design with a quantitative approach. Data were collected through an online questionnaire distributed to 148 respondents who are active Qpon users and have purchased digital vouchers a maximum of two times in the past three months. The data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS version 3.29. The results indicate that digital service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Price perception also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, these two variables significantly influence customer satisfaction, contributing 66% to its variation. These findings highlight that the combination of high-quality digital service and fair price perception is a key factor in creating a satisfying customer experience in the Qpon application.

Keywords: e-service quality, price perception, customer satisfaction, digital voucher, Qpon.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. ANDI.
- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Borwita Citra Prima Maumere*. 3(1).
- Andriani, N., & Aisyah, S. (2024). *The Influence of E-Service Quality , Price Perception , and Sales Promotion on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction on the Gojek Application*. 14(1), 59–75.
<https://doi.org/10.21927/jesi.3124.3483>
- Atikah, A., & Mulyono, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cengkareng Golf Club*. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 1(1), 22–32.
<https://doi.org/10.53363/buss.v1i1.3>
- BH Kusumawardani, & A Achsa. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Mie Gacoan Magelang*. *TRANSEKONOMIKA: AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN*. 3(1), 148-161.
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy*. *Optimal*, 18(1), 41–62.
- Chiguvi, D., Tadu, R., & Mugwati, M. (2024). *Customer Experience Management in the Banking Sector and Its Relation to the SDGs*. *Journal of Lifestyle and SDGs Review*, 5(2), e03772. <https://doi.org/10.47172/2965-730x.sdgsreview.v5.n02.pe03772>
- Dewi Aprilia Nugraheni, Febryana Nawantoro, Rayhan Gunaningrat, & R. Taufiq Nur Muftiyanto. (2024). *Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap*

- Keputusan Pembelian Mie Gacoan. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 231–243. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i1.312>
- Febryaningrum, V., Buana, A. V., Rohman, A. F., Rochmah, A. N., Soraya, A., & Suparta, I. M. (2024). Penggunaan Analisis Structural Equation Modelling (SEM) Dengan PLS Untuk Menguji Pengaruh Variabel Intervening Terhadap Hubungan Variabel Independen Dan Variabel Dependen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(6), 258–266. <https://doi.org/10.62017/jemb>
- Hasanah, Z. M., & Hargyatni, T. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Grabfood Di Kota Boyolali. *Manajemen*, 2(2), 115–124. <https://doi.org/10.51903/manajemen.v2i2.173>
- Hatta Setiabudhi, S.E, M. A., Suwono, S.E, M. S., Yudi Agus Setiawan, S.S, M. ., & Syahrul Karim, M. S. (2025). Analisis Data Kuantitatif dengan Smart PLS 4. In I. P. H. H. Duari (Ed.), *Ebooks.Borneonovelty.Com*. <https://ebooks.borneonovelty.com/media/publications/588838-analisis-data-kuantitatif-dengan-smartpl-29069ce4.pdf?>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Skala Ordinal Dalam Penelitian Kuantitatif. In *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif* (Vol. 1, Issue July). <https://www.researchgate.net/publication/382028627>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press. <https://play.google.com/books/reader?id=PYfCDwAAQBAJ&pg=GBS.PR1&hl=id>
- Ivantan, Purwanti, & Zakri, M. (2024). Pengaruh Persepsi Harga dan E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tokopedia di Tangerang Selatan. *Jurnal Arastirma*, 4(2), 472–484.

<https://doi.org/10.32493/jaras.v4i2.38821>

J. F. Hair Jr., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.

Julio, K., Longdong, B., Rogahang, J. J., & Walangitan, O. F. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maesa Print Kawangkoan. *Productivity*, 3(1), 13–17.

Kaur, B., Kaur, J., Pandey, S. K., & Joshi, S. (2020). E-service Quality: Development and Validation of the Scale. *Global Business Review*, 1–19. <https://doi.org/10.1177/0972150920920452>

Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). Pengaruh Kulaitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1699–1721. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/issue/view/19>

Leon, F. M., Suryaputri, R. V., & Purnamaningrum, T. K. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Manajemen, Keuangan, dan Akuntansi*.

Luthfiani, F., Yuhefizar, Y., & Josephine Sudiman. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang. *Akuntansi Dan Manajemen*, 19(1), 27–42. <https://doi.org/10.30630/jam.v19i1.263>

Martiw, R., Suharyadi, D., Nuryati, S., & Aryadi, H. (2024). The Influence Of E-Service Quality And Price Discount On Purchasing Decisions In TikTok Shop In Bogor. *Jurnal Ekonomi*, 13(2), 541–554. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i02>

Muldani, V., Nurjanah, N., & Casilam, C. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pelanggan Jasa

- Transportasi Online Gojek di Kota Depok). *Journal of Tax and Business*, 5(1), 11–18. <https://doi.org/10.55336/jpb.v5i1.170>
- Naomi, L. F., Sartika, L., Gaol, L., Shia, R. T., Maya, R., & Kurnia, E. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, HARGA PADA APLIKASI DANA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN. *Indonesian Journal of Management and Accounting (IJMA)*.
- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021). The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable On Dana's Digital Wallet (Study On Dana Users). *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* |, 2(3), 49–58. <https://ijabo.a3i.or.id>
- Octaviani, O. C., Rizan, M., & P, A. K. R. (2021). *THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND PERCEIVED PRICE FAIRNESS ON CUSTOMER LOYALTY WHICH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING STUDY ON ONLINE SHOPPING SITE IN INDONESIA*. 04(1).
- Pandiangan, F., & Chairun Nisa, P. (2024). The Effect of Product Quality, Service Quality and Price Perception on Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(3), 661–672. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1750>
- Prasetya, A. P., Loviga, L. T., & Saleh, M. Z. (2024). E-Service Quality Pada Aplikasi Gojek Untuk Kepuasan Pelanggan. *ORGANIZE Journal of Economics, Management and Finance*, 3(2), 114–122. <https://organize.pdfaii.org/Journalwebsite:https://organize.pdfaii.org/https://doi.org/10.58355/organize.v3i2.73pp.114-122>

- Pratama, I. P. D., Anggraini, N. P. N., & Jodi, I. W. G. A. S. (2024). Pengaruh Brand Image, Promosi, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Klungkung Dalam Era Digital Menggunakan Aplikasi Grabfood. *Values*, 5(1), 71–84.
- Putri Anggraeni, A., Wartiningsih, E., & Sofa, N. (2024). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Di Kota Depok. *Jurnal Administrasi Profesional*, 5(2), 78–87. <https://doi.org/10.32722/jap.v5i2.7001>
- Rahayu, S., Limakrisna, N., & Purba, J. H. V. (2023). the Influence of Perceived Price and E-Service Quality on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty in Using Go-Jek Services in Dki Jakarta Province. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship (IJE3)*, 3(1), 132–151. <https://doi.org/10.53067/ije3.v3i1.130>
- Riyanto, K., & Satinah. (2023). *Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 01(01), 30–37.
- Sari, S. S., Maulana, A., Shihab, M. S., & Wahab, Z. (2024). The Influence of Service Quality and Price Perception on Customer Satisfaction in Using Go-Food Services in Palembang. *Internatinal Research Journal of Economics and Management Studies*, 3(8), 82–89. <https://doi.org/10.56472/25835238/IRJEMS-V3I8P111>
- Setiawan, R. A., Askolan, A., & Pauzy, D. M. (2023). PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN ULASAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE (Survei pada konsumen Erigo Official Shop Shopee.co.id di Kota Tasikmalaya). *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 6(2), 188. <https://doi.org/10.22441/jdm.v6i2.21900>

- Sudaryono, D. (2018). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Sudjatmoko, A., Caesar, L. A. Y., Gumuljo, S. Y., & Jeremy, R. (2022). Effect of E-Service Quality, Customer Perceived Value, and Price on Customer Satisfaction in Healthcare Application. *Proceedings of the 3rd South American International Industrial Engineering and Operations Management Conference*.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo, S.P.d (ed.); 6th ed.). CV ALFABETA.
- Sujarweni, V. W. (2024). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. PUSTAKABARUPRESS.
- Tandibua, B. R., & Nainggolan, B. M. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Di Air Asia Indonesia. *Panorama Nusantara*, 18(2), 1–14.
- Taufiq-Hail, A. M., Yusof, S. A. B. M., Al Shamsi, I. R. H., Bino, E., Saleem, M., Mahmood, M., & Kamran, H. (2023). Investigating the impact of customer satisfaction, trust, and quality of services on the acceptance of delivery services companies and related applications in Omani context: A Predictive model assessment using PLSpredict. *Cogent Business and Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2224173>
- Tjiptono, & Chandra. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). ANDI.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Edisi 4)* (4th ed.). ANDI.
- Wahyono, A., & Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 21–33. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.159>
- Whimphie Billyarta, G., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan

Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Optimal*, 18(1), 41–62.

Wibowo, M. L., Setyabudi, D., & Manalu, S. R. (2024). *PENGARUH EKSPEKTASI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK LUXCRIME BLUR & COVER TWO WAY CAKE DI SHOPEE*. 12(3), 902–911. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/45647>

Wijaya, A. (2019). *Metode Penelitian Menggunakan SmartPLS 3* (1st ed.).

Yanto, R. T. Y., & Anjasari, A. D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 1–13.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI