

DAFTAR PUSTAKA

- Bataineh, Abdallah Q.2015.The Effect of eCRM Practies on eWOM on Banks' SNSs: The Mediating Role of Vustomer Satisfaction.International Business Research. Vol 8 No. 5, hal 230-243
- Binus,.2017.Peran E-WOM (electronic word of mouth) dalam Media Sosial di Indonesia. Tersedia di <https://bbs.binus.ac.id/management/2017/09/peran-e-wom-electronic-word-of-mouth-dalam-media-sosial-di-indonesia-2/>[Accessed 28 November 2020]
- Devita, Dian Vivin, Fernalosa Aldo dan Hilao Erwin. Tersedia di <https://iprice.co.id/trend/insights/pengguna-aktif-bulanan-aplikasi-e-commerce-di-indonesia-dan-asia-tenggara/> [Accessed 28 November 2020]
- Duarte, Paulo, Silva Susana Costae, dan Ferreira Margarida Bernardo.2018.How convenient is it Delivering Online Shopping Convenience to Enhance Cusomer Satisfaction and Encourage e-WOM.Journal of Retailing and Costumer Services 44, hal 161-169
- Handogo, Fitria Nurul.2013.Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya. STIE Surabaya. Hal. 1-20
- Ikasanti, Lufiana, Rachma N., dan Hufron M.,.2019.Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Experiential Marketing terhadap Electronic Word of Mouth Lazada Online Shop.e-Jurnal Riset Manajemen. hal 91-108.
- Ikasanti.,Lufiana., N.Rachma dan M.Hufron.2019.Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Electronic Word of Mouth (e-WOM) Pada Fasion Online Shop Joyism Instagram. e-Jurnal Riset Manajemen. hal 155-169.
- Kartika, Yani dan Shihab Muchsin saggaf.2019.Membangun Positive E-wom Melalui E-service, Kepercayaan dan Kepuasan.Journal of Entrepreneurship Management. Vol 2 No. 4, hal 195-204

- Kompas.com.2020.Topik Belanja online marak di twitter . Tersedia di <https://money.kompas.com/read/2020/08/18/162304526/selama-pandemi-topik-belanja-online-makin-marak-di-twitter> [Accessed 28 November 2020]
- Kusumajaya, Robby Andika dan Rivai Alimuddin Rizal.2017.Pengaruh Citra Lembaga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Komitmen Relasional dan Dampaknya Pada Positif Word Of Mouth.Jurnal Manajemen.Vol 14 No. 2, hal 18-32
- Mudarifah, Sariati. 2020. Analisis Pengaruh Electronic word of mouth Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Maybelline dengan Brand Trust Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 1 No. 1, hal 23-31
- Norhermaya, Yashinta Asteria dan Soesanto Harry. 2016.Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang. Diponegoro Journal of Management. Vol 5, No.3, Hal 1-13
- Oktaviani, Naulia., Astuti Widji, dan Firdianjah Achmad.2019.Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pembentukan Komitmen Pelanggan Dan e-WOM pada Pengguna e-Money “OVO”. Jurnal Manajemen dan Pemasaran. Vol 12 No. 1, hal 93-112
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Analisis Kontemporer*.Bandung: Penerbit ALFABETA
- Prihatma, Tugi Gugup.2020.Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan di PT. Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni Lampung.Jurnal Ekonomi dan Publik. Vol 16 No. 1, hal 75-83,
- Purnasari, Hasti dan Yuliando Henry.2015.How Relationship Quality on Customer Commitment Influences Positive e-WOM.Agriculture and agricultural science 3. hal 149-153.

Purwoko, Bambang dan Astuti Hartini Kanti.2017.Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Komitmen Rasional dan Loyalitas Nasabah BANK Mandiri Surabaya.Jurnal Economics and Sustainable Development. Vol 2 No. 2, hal 1-14.

Riorini Sri Vandayuli dan Widayati Christina Catur.2019.The Role Of Electronic Word Of Mouth In Improving Brand Image of Online Shop.Jurnal Manajemen.Vol XXIII No. 1, hal 54-68.

Riski.2017.Siapa Pendiri Shopee.Tersedia di <https://www.berwirausaha.net/2019/03/siapa-pemilik-dan-pendiri-shopee-ini-jawabannya.html/> [Accessed 28 November 2020]

Roy, Souvik, Raju Amar dan Mandal Santanu.2017.An Empirical Investigation on Retailer Agility, Costumer Satisfaction Commitment And Loyalty.Vol 16 hal 97-108.

Suparmi dan Handhoko Kuttut.2018.Pengaruh Kepuasan Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT.Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang. e-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang. Vol 7 No. 1, hal 102-117

Wikipedia.2020.Shopee.Tersedia dalam: <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> [Accessed 28 November 2020]

Zulherwan dan Abror.2019.Pengaruh Satisfaction Trus Commitment terhadap Word of mouth Pada Rumah Makan Sambalado di Kota Padang.Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha.Vol 1 No. 1, hal 331-343.