

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. (2018). The Effect of Interpersonal Communication Skills and Work Motivation on Performance of Marketing Employee. *International Journal of Engineering & Technology* , 7 (29), 190-195.
- Adiatama, P. (2015). Perilaku Pencarian Informasi oleh Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Universitas Negeri Malang . *UN Malang* .
- Almaghrabi, D. H., & Ali. (2011). Determinants of Customer Continuance Intention of Online Shopping. *Int. Journal of Business Science and Applied Management* , 6 (1), 41-65.
- Amini, & Akbari. (2014). Studying Effect of Site Quality on Online Repurchase Intention Through Satisfaction, Trust, and Commitment of Customer. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences* , 4 (4), 2839-2849.
- Anantadjaya. (2009 Services 2009, April 29-30). Measuring Human Resources: A Case Study in Small and Medium. *Seminar Nasional Industrial* , pp. 101-114.
- Aprianggi, Sari, & Syahrul. (2018). Pengaruh Kreativitas, Kedisiplinan, Kompensasi, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang. *Journal of Economic and Economic Education* , 6 (2), 143-155.
- Ardiansyah. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen* , 3 (1), 16-30.
- Arizal, Sutopo, & Rahmasari. (2017). Pengaruh Komunikasi, Disiplin, dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Manajemen Branchmark* , 3 (2), 232-247.
- Ashfaq, Yun, Waheed, Khan, & Farukh. (2019). Customers' Expectation, Satisfaction, and Repurchase Intention of Used Products Online: Empirical Evidence From China. *journals.sagepub.com/home/sgo* , 1-14.
- Audriene, D. (2018, Januari 19). *Teknologi*. Retrieved November 12, 2019, from CNN Indonesia:

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/ylki-lazada-nomor-1-paling-banyak-dikeluhkan>

- Beck, Richard, Thanh, Montagi, Parizot, & Renahy. (2014). Use of the Internet as a Health Information Resource Among French Young Adults: Results From a Nationally Representative Survey. *J Med Internet Res* , 16 (5).
- Bogdan, & Taylor. (1975). *Introduction To Qualitative Research Methods*. Newyork: Sage Publications.
- Bogdan, R. C., & Biklen, K. S. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Budiharjo. (2015). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing Among Five Traditions*. California, Sage Publications.
- Ellison, G. (2011). Is Peer Review in Decline? *Economic Inquiry* , 635-657.
- Emerald. (2016). *360-degree feedback: royal fail or holy grail?* Retrieved September 9, 2016, from Emerald: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Fachrizal, E., & Ginting, A. (2013). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode 360 Degree Feedback pada Hotel XYZ Medan. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* , 3 (1), 7-14.
- Fuad, H. (2019, Januari 25). *Sektor Riil*. Retrieved November 11, 2019, from Sindo News: <https://ekbis.sindonews.com/read/1373598/34/industri-e-commerce-diyakini-masih-menjanjikan-di-2019-1548420369>
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS edisi 19 (Edisi Kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (2017). Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free-to-play games. *International Journal of Information Management* , 37, 14491-459.
- Hamid, F., & Rahman, A. (2010). *Panduan Skripsi*. FIKOM UMB.
- Handoko. (2015). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Dasar*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Hendler, J. (2008). Reinventing Academic Publishing - Part 3. *Intelligent Systems* , 23 (1), 2-3.
- Herlina, S. S., & Misroni. (2015). PERILAKU PENCARIAN INFORMASI MAHASISWA PROGRAM DOKTORAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH DALAM PENYUSUNAN DISERTASI . *UIN Raden Fatah* .
- Hery. (2019). *Menyusun Rencana Pemasaran Gerilya yang Unggul*. Jakarta: Gramedia.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ilmi, A. R. (2012). Perilaku Pencarian Informasi Dengan Menggunakan Media Internet Pada Remaja Awal (Studi Deskriptif Perilaku Pencarian Informasi Dengan Menggunakan Media Internet Pada SMPN 32 Surabaya). *FISIP UNAIR* .
- Indrawan, & Yaniawati. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2016). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi*. Bandung: Aditama.
- Khoirista, A., Yulianto, E., & Mawardi, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Fedex Expres Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis* , 25 (2), 1-7.
- Koesoemaningroem, E. H. (2016). Pengaruh Komunikasi Horishontal, Komunikasi Vertikal, dan Komunikasi Diagonal Terhadap Semangat Kerja Karyawan di Perusahaan Jamu Parang Husada Kediri. *EkoNiKa* , 1 (1), 1-12.
- Kossivi, B., Xu, M., & Kalgora, B. (2016). Study on Determining Factors on Employee Retention. *Open Journal of Social Sciences* (4), 261-268.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

- Kuncoro, M. (2014). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 5 (1), 47-57.
- Lumempow, Mandey, & Rontinsulu. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang Bahu Mali Manado. *Jurnal EMBA* , 3 (3), 1275-1286.
- Luo, & Ye. (2019). The Effects of Online Reviews, Perceived Value, and Gender on Continuance Intention to Use International Online Outshopping Website: An Elaboration Likelihood Model Perspective. *Journal of International Consumer Marketing* , 1-21.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Mulyana, D. (2003). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munandar, U. (2014). *Kreativitas dan Keberbakatan* . Jakarta: Gramedia.
- Oghunma, Saney, Wong, & Chang. (2016). An Expectation-Confirmation Model of Continuance Intention to Use Mobile Instant Messaging. *Telematics dan Informatics* , 33, 34-47.
- Ozcan. (2004). Consumer-To-Consumer Interaction in a Networked Society: Word of Mouth Theory, Consumer Experiences, and Network Dynamics. *University of Michigan* , 1-185.
- Pardosi, J., Tambunan, M. M., & Syahputri, K. (2013). Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Integrasi 360 derajat Feedback dan AHP di PT. S. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* , 3 (2), 1-7.
- Patton, M. Q. (1987). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. New York: Sage Publications.
- Pfeffer, J., Soetjipto, B., Handoko, H., Ancok, D., Dharma, S., Peniwati, K., et al. (2008). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Amara Books: Yogyakarta.

- Poerwandari, E. (1998). *Pendekatan kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Lembaga Pengembangn Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Pratomo, Y. (2019, Mei 16). *Internet*. Retrieved November 11, 2019, from Kompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>
- Rachmawati, & Sitohang. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja, Keterampilan Kerja, dan Jenjang Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* , 3 (8), 1-18.
- Ramos, A., Gaitan, J., & Peral, B. J. (2014). Gender Differences Among Elderly in the Use of Internet Banking Services. *The International Journal of Management Science and Information Technology , Special Issues*, 45-52.
- Razak, I., & Triatmanto, B. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research* , 30, 59-68.
- Ridder, H.-G. (2017). The theory contribution of case study research designs. *Business Research*. 10 (2): , 10 (2), 281–305.
- Rismawati, & Mattalata. (2018). *Evaluasi Kinerja : Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Ke Depan*. Celebes: Celebes Media Perkasa.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Riyadi, M. (2013). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pelumas Sepeda Motor Enduro 4 T. *Jurnal Dinamika Sosial* , 2 (3), 48-58.
- Romel. (2014). Karya Tulis Ilmiah: Pengertian, Karakteristik, dan Jenis-jenis. *Komunikasi Praktis* .
- Rozinah, S. (2012). PERILAKU PENCARIAN INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA INTERNET PADA REMAJA AWAL (Studi Deskriptif Perilaku Pencarian Informasi Dengan Menggunakan Media Internet Pada SMPN 32 Surabaya). *Universitas Indonesia* .
- Sahara, S. (2012). Model Paket Layanan Penguasaan Konten Bertema Kesiapan Menikah Berbasis Multimedia pada Mahasiswa. *Indonesia Journal of Guidance and Counseling: Theory and Applicarion* , 1 (1), 64-70.

- Saleh, A. M., & Ismail, R. (2015). Usability Evaluation Frameworks of Mobile Application: a Mini-Systematic Literature Review. *Proceeding of the 3rd Global Summit on Education GSE 2015* (pp. 231-240). Kuala Lumpur: WorldConferences.net.
- Samsudin, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Seiddel, J. (1998). *Qualitative data analysis*. Newbury Park: Sage Publications.
- Setiawan, B. (2015). *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Siddiqi, & Qureshi. (2016). The Impact of Employees' Creativity on the Performance of the Firm. *Research Issues in Social Sciences* , 1, 1-2.
- Sopomo, & Nurhayati. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.
- Sorooshian, S., Salimi, M., Salehi, M., Bekheir, N. N., & Asfaranjan, Y. S. (2013). Customer experience about service quality in online environment: A case of Iran. *Social and Behavioral Sciences* , 93, 1681-1695.
- Subekti, N. B. (2010). *EduPlus: Tips Menyiapkan Tugas Akhir atau Tesis*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. (2015). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sumaki, Taroreh, & Soepeno. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* , 15 (05), 538-549.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Prenadamedia Grup: Jakarta.
- Sutrisno. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sutrisno.
- Suwanto. (2014). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, H. G. (1979). *Membaca Sebagai Suatu Keterampilan Bahasa*. Bandung: Angkasa.

- Umar, H. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Universitas Negeri Yogyakarta. (2018). *Tugas Akhir*. Retrieved from Layanan Akademik UMY: <https://www.uny.ac.id/akademik/tugas-akhir>
- Usman, B. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika* , 10 (1), 1-18.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Perkasa: Jakarta.
- Wibowo, A. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Teknisi pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 1 (4), 1022-1032.
- Widhiastuti. (2014). Big Five Personality sebagai Prediktor Kreativitas dalam Meningkatkan Kinerja Anggota Dewan. *Jurnal UGM* , 41 (4), 115-133.
- Wijayanti, Y. (2013). Proses Komunikasi Interpersonal Ayah dan Anak dalam Menjaga Hubungan. *Jurnal E-Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya* , 1 (3), 1-10.
- William, O., Appiah, E. E., & Botchway, E. A. (2012). *Assessment of Customer Expectation and Perception of Service Quality Delivery in Ghana Commercial Bank*. Accra: Methodist University College.
- Winarsih, S. A. (2013). KEBUTUHAN DAN PERILAKU PENCARIAN INFORMASI TARUNA ANGKATAN 46 DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG . *Jurnal Ilmu Perpustakaan* , 2 (4), 9-17.
- Wiryanto. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Wood, & Tanner. (2012). The Role of the Lecturer as Tutor: Doing What Effective Tutors Do in a Large Lecture Class. *CBE Life Sci Educ* , 11 (1), 3-9.
- Wu. (2017). Understanding mobile shopping consumers' continuance intention. *Industrial Management & Data Systems* , 117 (1), 213-227.
- Yin, R. K. (2013). *Case Study Research: Design and Methods* (Vol. 5). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.