

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjelia, V. (2018). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Gaya Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderator Pada Bank Nagari Kantor Pusat di Sumatera Barat. *Skripsi Mahasiswa Universitas Telkom*, 74.
- Dewantara, G. A. (2020). DAMPAK ENVIRONMENTAL CONCERN TERHADAP GREEN PURCHASE BEHAVIOR PADA PRODUK APPLE INC. : GENDER SEBAGAI VARIABEL MODERASI. *Skripsi Mahasiswa Telkom*, 54-99.
- Erlangga , E. W. (2014). PERBEDAAN KINERJA POLISI LALU LINTAS BERDASARKAN GENDER DITINJAU DARI KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI, DAN KESEMPATAN KERJA DI KANTOR POLDA JAWA BARAT BANDUNG . *Skripsi Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama* , 10.
- Firmansyah, A. (2015). *PERILAKU KONSUMEN (Sikap dan Pemasaran)*. Sleman : DEEPUBLISH.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Indriyan, Furi & Helling, Lydia Salvina (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE, KEPERCAYAAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA. *Jurnal riset manajemen Universitas Widya Wiwaha, Vol 5, No 1*. 56
- Jayani, D. H. (2019, Oktober 22). *10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbesar Kuartal III-2019*. Retrieved from katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/22/inilah-10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbesar>.
- Katadata.co.id. (2018, Oktober 22). *Tokopedia Tetap Memimpin Jumlah Pengunjung e-Commerce TW III 2018*. Diambil tanggal 14 Februari 2020, from [databoks.katadata.co.id:https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/10/22/tokopedia-tetap-memimpin-jumlah-pengunjung-e-commerce-tw-iii-2018](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/10/22/tokopedia-tetap-memimpin-jumlah-pengunjung-e-commerce-tw-iii-2018).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principle of Marketing Fifteenth Edition*. Harlow: Pearson Education.

- Lumantoro, H. (2015). PENGARUH CITRA HOTEL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN: PENGUJIAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Mahasiswa Atma Jaya University*, 3.
- Malau, H. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Pusparisa, Y. (2019, 3 12). 96% Pengguna Internet di Indonesia Pernah Menggunakan E-Commerce. Diambil tanggal 14 Februari 2020, from katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/12/03/96-pengguna-internet-di-indonesia-pernah-gunakan-e-commerce>.
- Putra Wardhana, O. H. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Nilai, Pengaruh Sosial, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-commerce. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 5.
- Putra, F. K. (2016). PENGARUH SHOPPING LIFESTYLE, USIA DAN GENDER TERHADAP IMPULSE BUYING PRODUK FASHION (SURVEY PADA KONSUMEN PRODUK FASHION DI MALANG TOWN SQUARE (MATOS)). *Jurnal Mahasiswa Vol 6, No 1 (2016) Manajemen Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang*, 8.
- Rachmatica (2019, Desember 5). *Tokopedia, Bukalapak, Shopee cs, Siapa Juaranya?*. Diambil tanggal 14 Februari 2020, from katadata.co.id: <https://inet.detik.com/business/d-4811377/tokopedia-bukalapak-shopee-cs-siapa-juaranya>
- Rahmatika, S. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PLN MOBILE. *Skripsi Mahasiswa Universitas Telkom, Administrasi Bisnis*, 30.
- Riduwan, & Sunarto . (2014). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Pertiwi, Wahyunanda Kusuma (2020, Mei 2). *Data 15 Juta Pengguna Diduga Bocor, Tokopedia Sebut Ada Upaya Pencurian*. Diambil tanggal 1 Juni 2020, from katadata.co.id: <https://tekno.kompas.com/read/2020/05/02/22060847/data-15-juta-pengguna-diduga-bocor-tokopedia-sebut-ada-upaya-pencurian>.
- Sinagabariang, D. J. (2017). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA BERDASARKAN WEBQUAL 4.0 MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE

PERFORMANCE ANALYSIS. *Skripsi Universitas Telkom, SI Manajemen (manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika)*, 126-149.

Sri Yulianti, L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PLASA TELKOM KANDATEL CIMAHI. *Skripsi Mahasiswa Universitas Pasundan*, 28.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Tobagus, A. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA DI SITUS TOKOPEDIA. *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION*, 4-6.

Wibowo, Setyo Fery *et al.* (2019). Pengaruh E-Service Quality Dan *Perceived Service Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Vol 10, No 1 (2019) Universitas Negeri Jakarta*, 148.

Widowati, H. (2019, April 25). *Indonesia Jadi Negara dengan Pertumbuhan E-Commerce Tercepat di Dunia*. Diambil tanggal 14 Februari 2020, from [katadata.co.id](https://katadata.co.id):

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia>.