

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., & Hibah, A. (2016). *Analisis Pengaruh Pelayanan C2C E-Commerce Bukalapak.com terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri di Kota Jambi*. Skripsi pada UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- A. K. Ciptowening, R. S. Dewi, and N. Ngatno. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Marketplace Tokopedia (Studi Kasus Seller Tokopedia)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 762-771.
- A.F Stoner, James dan Edward Freeman. (2016). *Manajemen Jilid I, terj. Alexander Sindoro*. Jakarta: PT Prahallindo.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung
- Assauri S. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Bps.go.id. (2020). *Statistik E-commerce*. Diakses pada tanggal 28 maret 2021, dari <https://www.bps.go.id/publication/2020/12/24/2548417ddc6dab8247553124/statistik-e-commerce-2020.html>.
- Diawati, P., Sugesti, H., & Risma, D. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tokopedia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. Vol. 10. No. 2.
- Databoks.katadata.co.id. (2021). Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 196,7 Juta. Diakses pada tanggal 28 Maret 2021, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta>.
- Enis, B. M. (2016). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran jasa. Edisi Revisi. Alih bahasa Buchari Alma*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Ebert, Ronald J. , Griffin Ricky W. (2017). *Pengantar Bisnis, edisi kesepuluh*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Fahmi, Irham. (2016). *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung. Penerbit CV Alfabeta.
- Faradisa, Isti., Leonardo Budi H & Maria M Minarsih. (2016). Analisis pengaruh variasi produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen pada indonesian coffeshop semarang (icos cafe). *Journal Of Management*. Vol 2 No 2.

- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons., dan Senjeev K. Bordoloi. (2017). *Service Management, Eighth Edition*. New York: The McGraw-Hill.
- Ghozali, Imam. (201). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hidayat, A. (2021). *Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sampel*. Retrieved April 8, 2020, from statistikian: <https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovinsampel.html>
- Ismawati. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makassar*. Skripsi pada Unismuh Makassar.
- Indrawati. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : Aditama.
- Iprice. (2021). *Top E-Commerce In Indonesia, 3th March 2021*. Retrieved April 7, 2021, from iprice.co.id: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Indrawati. (2016). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kasmadi dan Sunariah., Nia Siti. (2016). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawati, A., Kusyanti, A., & Mursityo. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 1, No. 3.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong. (2018). *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2017). *E-Commerce Business, Technology, Society*. New York: Pearson.
- Mardatilla, R., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus : Berrybenka). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 2, No. 12.
- M. Manullang. (2018). *Dasar-dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- MediaKonsumen. (2021). *Keluhan Konsumen Zalora*. Retrieved April 7, 2021, from <https://mediakonsumen.com>

- Mikalef, M. G., & Pateli, A. (2017).), *Shopping and Word-of-Mouth Intentions on Social Media*. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, Vol. 8, No. 1., 17-34.
- Moenir, H.A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mediakonsumen.com. (2020). *Kecewa dengan Pelayanan Zalora*. Diakses pada tanggal 29 Maret 2021, dari <https://mediakonsumen.com/tag/zalora>.
- Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Nasution, J. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Angkatan 2018 UIN Sumatera Utara)*. Skripsi pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Natakusumah. (2017). *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Ina Cookies Bandung)*. Skripsi pada Universitas Telkom, Bandung.
- Parselday.com. (2021). *Perkembangan e commerce di Indonesia*. Diakses pada tanggal 28 Maret 2021, dari <http://www.parselday.com/blog/perkembangan-e-commerce-di-indonesia>)
- Prayitno. (2017). *Sekilas Perkembangan Internet di Indonesia*. Diakses pada tanggal 28 Maret 2021, dari <http://www.goechi.com/newsletter.html>.
- Priansa, D, J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan dan Engkos Ahmad Kuncoro. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2017). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Penerbit Selemba Empat
- Sujarweni, Wiratna. (2017). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Sabrina. B. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Customer B2B (Business To Business) ‘Buka Pengadaan’ Bukalapak*. Skripsi pada Universitas Bakrie.
- Sirclo.com. (2020). *Jadi Andalan untuk Belanja Online, Berikut Sejarah Perkembangan Marketplace di Indonesia*. Diakses pada tanggal 28 Maret

2021, dari <https://www.sirclo.com/sejarah-perkembangan-marketplace-di-indonesia/>.

Sunyoto, Danang. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1*. Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

_____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaf dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

_____. (2018). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Setiawan, R., & Mukti, R. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Volume 2, Nomor 1, Maret, Tarumanagara.

Sarwono, Jonathan. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu,

Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Zalora.co.id. (2021). *About*. Diakses pada tanggal 6 Februari 2021, dari <https://www.zalora.co.id/about/>.