

DAFTAR PUSTAKA

Al Hafiz, M. P., 2020. *https://www.marketeers.com.* [Online]
Available at: <https://www.marketeers.com/riset-snapcart-shopee-masuk-top-of-mind-orang-indonesia/>
[Accessed 04 04 2022].

Amanu, A. A., 2018. *Analisis Perilaku Pembelian Kosmetik Halal Berdasarkan Theory of Planned Behaviour (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta Yogyakarta).* Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Centre For Strategic And International Studies, 2017. *Ada Apa dengan Millenial? Orientasi Sosial, Ekonomi dan Politik,* Jakarta: Survei Nasional CSIS.

Cloudhost, 2021. *https://idcloudhost.com/.* [Online]
Available at: <https://idcloudhost.com/pengertian-e-commerce-dan-contohnya-komponen-jenis-dan-manfaat-e-commerce/>
[Accessed 12 November 2021].

Dahiya, M., 2017. Mempelajari E-Commerce dan Dampaknya terhadap Pasar dan Pengecer di India. *Advances in Computational Sciences and Technology,* pp. 2-7.

Databoks, 2017. *https://databoks.katadata.co.id/.* [Online]
Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/04/06/barang-apa-paling-diminati-di-toko-online>
[Accessed 02 Oktober 2021].

- Databoks, 2018. <https://databoks.katadata.co.id/>. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/07/produksi-fesyen-dan-kecantikan-paling-diminati-di-belanja-online> [Accessed 02 Oktober 2021].
- Databoks, 2021. <https://databoks.katadata.co.id/>. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/09/belanja-di-e-commerce-masyarakat-lebih-suka-pakai-dompet-digital> [Accessed 13 11 2021].
- Devita, V. D., 2020. https://iprice.co.id. [Online] Available at: <https://iprice.co.id/trend/insights/report-peta-persaingan-e-commerce-q3-2020/>
- Dewa, C. B., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Perspektif*, XVI(1), pp. 1-6.
- Dewanti, 2017. *Pengaruh E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Produk Suplemen PT Momen Global Internasional di Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Dewi, D. P., Harjoyo, H. dan Salam, A., 2020. Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang di PT Citra Van Titipan Kilat Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, pp. 1-9.
- Djan, I. dan Adawiyah, S. R., 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Harga. *Jurnal Ilmu Sosial Technium*, Volume XXI, pp. 635-644.

- Djarwanto dan Subagyo, P., 2000. *Statistik Induktif*. 4 ed. Yogyakarta: BPFE.
- Edy, I. C., Riyanto, Marsono, S. & Haryanti, S. S., 2021. Penerapan Model Sikap ABC Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi pada Konsumen Fashion E-Commerce di Indonesia). *Jurnal Ilmu Sosial Technium*, Issue 26, pp. 616-635.
- Elsayeh, Y., 2020. Mengukur Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL di Bidang Industri Pariwisata dan Perhotelan. *ResearchGate*, pp. 1-16.
- eprints, n.d. <http://eprints.uny.ac.id>. [Online]
Available at:
<http://eprints.uny.ac.id/54884/9/9.%20LampiranTabel%20r%20Product%20Moment.pdf>
[Accessed 30 12 2021].
- Fatmawati, M. I. D., 2010. *Alasan-Alasan Pembelian Produk Fashion Secara Online*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Febriani, E., 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee pada Mahasiswa UIN Suska Riau dengan Menggunakan Metode E-Servqual*. Riau: Uin Suska Riau.
- Firlan, Junaidy, A. dan Putri, W. D., 2021. Kota Padang dalam Angka 2021. In: A. Roza, et al. eds. *Kota Padang dalam Angka 2021*. Padang: Badan Pusat Statistika Kota Padang, pp. 67-77.
- Firmansyah, A., 2017. Kajian Kendala Implementasi E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, VIII(2), pp. 127-136.

Gunawan, H. dan Susanti, C. E., 2021. Pengaruh E-Servqual Terhadap E-Word of Mounth Melalui E-Commerce Satisfaction Trust pada E-Commerce Pakaian di Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial Technium*, Issue 25, pp. 517-525.

Hootsuite, 2021. www.hootsuite.com. [Online]
Available at: <https://wearesocial.com/digital-2021>

Iprice, 2021. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>. [Online]
Available at: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>

Jayani, D. H., 2021. <https://databoks.katadata.co.id/>. [Online]
Available at:
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/11/jumlah-pengunjung-tokopedia-kalahkan-shopee-pada-kuartal-i-2021>
[Accessed 7 Oktober 2021].

Jum'yah dan Syarfah, L. O., 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Memilih Berbelanja Fashion (Pakaian) Pada Online Shop Lazada. *Jurnal Valuta*, IV(1), pp. 56-68.

KBBI, 2021. <https://kbbi.web.id/pelayanan>. [Online]
Available at: <https://kbbi.web.id>
[Accessed 20 September 2021].

Khalid, R., 2018. Importance Performance Analysis dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. *UIN Antasari Banjarmasin*, pp. 47-63.

Khalifa, M. dan Liu, V., 2007. Online Consumer Retention: Contingent Effects of Online Shopping Habit and Online Shopping Experience. *European Journal of Information Systems*, pp. 780-92.

- Kominfo, 2013. *Potret Belanja Online di Indonesia*. Jakarta: Pusat Data dan Sarana Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Kotler, P. & Amstrong, G., 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 1 ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. 12 ed. Jakarta: PT. Indeks.
- Kowalska, N. dan Ostrega, . A., 2020. Menggunakan Metode SERVQUAL untuk Menilai Kualitas Pelayanan Wisatawan dengan Contoh Museum Silesian yang Didirikan di Area Pasca Tambang. *Land*, Volume IX, pp. 1-18.
- Kurniati, E., Silvia, E. dan Efendi, Z., 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan pada Kue Bayat Bengkulu. *Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia*, pp. 67-75.
- Kuster, I., Vila, N. dan Canales, P., 2016. Bagaimana Tingkat Layanan Online Mempengaruhi Niat Beli Konsumen Sebelum Sebelum Melakukan Transaksi? Pendekatan Formatif. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis Eropa*, pp. 111-120.
- Lestari, E. D., 2018. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di Ritel E-Commerce Shopee*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Lidwina, A., 2021. <https://databoks.katadata.co.id>. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia> [Accessed 02 11 2021].

- Lidwina, A., 2021. <https://databoks.katadata.co.id>. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/09/produk-fesyen-jadi-primadona-di-e-commerce> [Accessed 10 November 2021].
- Lua, C. Y., Gunawan, A. I., Suhartanto, D. dan Chen, B. T., 2020. Customer Satisfaction toward Online Purchasing services: Evidence from Small and Medium Restaurants. *International Journal of Applied Business Research*, pp. 1-5.
- Mandasari, D., Mulyani, S. dan Sadyasmara, C. A. B., 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Mangsi Grill and Coffee Denpasar. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, pp. 336-344.
- Mandasari, D., Mulyani, S. dan Sadyasmara, C. A. B., 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Mangsi Grill and Coffee Denpasar. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, VII(3), pp. 336-346.
- Mourtzis, D., Angelopoulos, J. dan Panopoulos, N., 2020. Survei Platform dan Pasar B2B Digital untuk Pembelian Sistem Layanan Produk Industri: Kerangka Kerja Konseptual. *Proceeding CRP*, pp. 331-335.
- Mulyadi, A. dan Sutanto, E. M., 2018. Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan Toko Fashion Online Zalora di Indonesia. *AGORA*, VI(2).
- Murdianto, Y., Rochmawati, R. I. dan Perdanakusuma, A. R., 2019. Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, III(1), pp. 603-612.

- Nababan, B. O., 2018. Panduan Pengolahan Data Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI) dan Index Performance Analysis (IPA) Dengan Software Excel dan SPSS. *LPPM STIE Dewantara*, pp. 1-28.
- Nisafani, A. S., Wibisono, A. dan Revaldo, M. H. T., 2017. Menganalisis Efektivitas E-Marketplace Publik untuk Penjualan Produk Pakaian di Indonesia. *Procedia Ilmu Komputer*, pp. 274-279.
- Nisar, T. M. dan Prabhakar, G., 2017. What Factor Determine E-Satisfaction and Consumen Spending in E-Commerce Retailing?. *Journal of Retailing and Consumer Services*, pp. 135-144.
- Nuraini, D. dan Evianah, 2019. Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Baju Secara Online dan Offline. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, XV(2), pp. 231-239.
- Padang, B. P. S. K., 2020. <https://padangkota.bps.go.id/indicator/12/31/1/jumlah-penduduk.html>. [Online] Available at: <https://padangkota.bps.go.id> [Accessed 18 September 2021].
- Patria, D. Y., 2018. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Motor dengan Metode Importance Performance Analysis and Potential Gain In Customer Value*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Petcharat, T. dan Leelasantitham, A., 2021. Model Penilaian Perilaku Konsumen yang Retentif dari Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Online. *Heliyon*, pp. 2-10.
- Pham, T. S. dan Ahammad, M. F., 2017. Antedents and Consequences of Online Customer Satisfaction: A Holistic Process Perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, p. 124.

Pradana, M., 2015. Klasifikasi Bisnis E-Commerce di Indonesia. *MODUS Vol.27*, pp. 163-173.

Purnansyah, S. R. W., 2017. *Analisis Pelayanan Kualitas Go-Jek Menggunakan Pendekatan Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan Potential Gain In Customer Value*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Pusparisa, Y., 2021. <https://databoks.katadata.co.id/>. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/02/08/promo-diskon-paling-pengaruh-konsumen-pilih-e-commerce-tertentu> [Accessed 10 11 2021].

Ramdhany, M. R., 2019. Meningkatkan Niat Pembelian Secara Online Melalui Kualitas Website dan Kepercayaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, pp. 974-976.

Riyanto, G. P., 2021. tekno.kompas.com. [Online] Available at: <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta#:~:text=KOMPAS.com%20%2D%20Pengguna%20internet%20di,ada%20lah%20274%2C9%20juta%20jiwa>.

Rizaty, M. A., 2021. <https://databoks.katadata.co.id/>. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/22/fesyen-jadi-produk-halal-paling-laku-di-e-commerce-pada-2020> [Accessed 10 11 2021].

- Sastika, W., 2018. Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *Ikraith Humaniora*, II(2), pp. 69-74.
- Shahriari, M., 2015. Kualitas Layanan dan Analisis E-Commerce. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management*, pp. 272-279.
- Siami, S. dan Gorji, M. B., 2012. Pengukuran Kualitas Layanan dengan Menggunakan SERVQUAL dan Model Kesejangan Kualitas. *Jurnal Sains dan Teknologi India*, V(1), pp. 1956-1960.
- Sinulingga, S., 2014. Metode Penelitian. In: *Metode Penelitian*. Medan: USU Press, pp. 1-153.
- Sirclo, 2020. <https://www.sirclo.com>. [Online] Available at: <https://www.sirclo.com/jumlah-pengguna-e-commerce-indonesia-di-tahun-2020-meningkat-pesat/>
- Suhartanto, D. dan Leo, G., 2018. Small Business Enterpreuner Resistance of ICT Adoption: A Lesson from Indonesia. *International Journal of Business and Globalization*, pp. 5-18.
- Trenggono, R. I. dan Latifah, F., 2007. *Buku Pegangan Ilmu Pengetahuan Kosmetik*. 1 ed. Jakarta: Media Pusindo.
- Ummah, L. D., 2018. Rancang Bangun E-commerce pada Toko Kerudung NURI. *Jurnal Nuansa Informatika*, p. 11.

Vasic, N., Kilibarda, M. dan Kaurin, T., 2019. The Influence of Online Shopping Determinants on Customer Satisfaction in the Serbian Market. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, p. 2.

Waroka, T., 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Ojek Online di Kota Padang*. Padang: Universitas Andalas.

Widowati, H., 2019. <https://databoks.katadata.co.id/>. [Online]
Available at:
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia>
[Accessed 02 Oktober 2021].

Wikipedia, 2021. https://id.wikipedia.org/wiki/Templat:Kota_besar_di_Indonesia.
[Online]
Available at: <http://www.wikipedia.org>
[Accessed 18 September 2021].

Zikra, R. & Yusra, Z., 2016. Kepuasan Wanita Berbelanja Produk Fashion Berdasarkan Cara Membeli. *Jurnal RAP UNP*, VII(1), pp. 55-56.

Zikra, R. & Yusra, Z., 2016. Kepuasan Wanita Berbelanja Produk Fashion Berdasarkan Cara Membeli. *Jurnal RAP UNP*, VII(1), pp. 55-66.