

## DAFTAR PUSTAKA

Adelheid, A. (2013). *Cara Cepat Membuat Segala Jenis Website (Panduan Membuat Website Dengan Mudah dan Gratis)*. PT Elex Media Komputindo.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, T. (2020). Buletin APJII. *APJII*. Diambil dari: <https://apjii.or.id/downfile/file/BULETINAPJIIEDISI74November2020.pdf>. (25 Maret 2021)

Ardiansyah, I. (2018). PENGARUH KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL. *National Conference of Creative Industry*. <https://doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1254>

Biswas, K. M., Nusari, M., & Ghosh, A. (2019). The Influence of Website Service Quality on Customer Satisfaction Towards Online Shopping: The Mediating Role of Confirmation of Expectation. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE AND BUSINESS ADMINISTRATION*, 5(6), 7–14. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.56.1001>

Daga, R. (2017). *CITRA, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN* (1 ed.). GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE.

Giao, H. N. K., Vuong, B. N., & Quan, T. N. (2020). The influence of website quality on consumer's e-loyalty through the mediating role of e-trust and e-satisfaction: An evidence from online shopping in Vietnam. *Uncertain Supply Chain Management*, 351–370. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2019.11.004>

Hadi, S. (2020). *Tokopedia VS Bukalapak, Kelebihan dan Kekurangannya*. Diambil dari : <https://beritateknologi.id/tokopedia-vs-bukalapak-kelebihan-dan-kekurangannya/>. (21 Mei 2021)

Hantono. (2018). *Konsep Analisa Laporan Keuangan dengan Pendekatan Rasio dan SPSS*. Deepublish.

Hastono, S. P. (2016). *ANALISIS DATA (Pada Bidang Kesehatan)* (1 ed.). PT RajaGrafindo Persada.

Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (1 ed.).  
Unitomo Press.

Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE, KEPERCAYAAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA*. 13. <https://doi.org/10.32477/jrm.v5i1.42>

Iprice, T. (2021). *Daftar 50 Website & Aplikasi E-Commerce di Indonesia 2019*. Diambil dari: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce>. (23 Mei 2021)

Khoirunnisa. (2019). Top 10 E-Commerce di Indonesia 2018. *Selular.ID*. Diambil dari: <https://selular.id/2019/03/top-10-e-commerce-di-indonesia-2018>. (22 Mei 2021)

KOMINFO, P. (2015). *Indonesia Akan Jadi Pemain Ekonomi Digital Terbesar di Asia Tenggara*. Website Resmi Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI. Diambil dari: [http://index.php/content/detail/6441/Indonesia%2BAkan%2BJadi%2BPemain%2BEkonomi%2BDigital%2BTerb Besar%2Bdi%2BAsia%2BTenggara/0/berita\\_satker](http://index.php/content/detail/6441/Indonesia%2BAkan%2BJadi%2BPemain%2BEkonomi%2BDigital%2BTerb Besar%2Bdi%2BAsia%2BTenggara/0/berita_satker). (22 Mei 2021)

Kotler, P., & Lane, K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Erlangga.

Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016). *ANALISIS REGRESI :Dasar dan Penerapannya dengan R* (1 ed.). Kencana.

Kusnandar, V. B. (2019). *Indonesia Masuk Daftar 10 Negara dengan Unicorn Terbanyak di Dunia | Databoks*. Diambil dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/25/indonesia-masuk-daftar-10-negara-dengan-unicorn-terbanyak-di-dunia>. (23 Mei 2021)

Lewinsky, M. (2018). eIQ Consumer Pulse: Uncovering the Value of Indonesia's Top Online Platforms. *EcommerceIQ - #1 Ecommerce SaaS Platform in Southeast Asia*. Diambil dari: <https://ecommerceiq.asia/asp-products/eiq-consumer-pulse-uncovering-the-value-of-indonesias-top-online-platforms>. (23 Mei 2021)

Noviandi, F. (2020). *Bukalapak Sesali Kasus Penipuan yang Menimpa Tessa Kaunang*. [suara.com](https://www.suara.com). Diambil dari: <https://www.suara.com/entertainment/2020/07/29/135912/bukalapak-sesali-kasus-penipuan-yang-menimpa-tessa-kaunang>. (24 Mei 2021)

Nurfadilah, P. S. (2018). *McKinsey: Tahun 2022, Pasar E-Commerce Indonesia Capai Rp 955 Triliun*. Diambil dari:

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/09/03/093900726/mckinsey--tahun-2022-pasar-e-commerce-indonesia-capai-rp-955-triliun>. (24 Mei 2021)

Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. SIBUKU MEDIA.

Pratiwi, M. Y. H. S., Dinda Ayu. (2020). *Membuat Sistem Informasi Gadai Online Menggunakan Codeigniter Serta Kelola Proses Pemberitahuannya*. Kreatif Industri Nusantara.

Pusparisa, Y. (2020). *Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025 | Databoks*. Diambil dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/pengguna-smartphone-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>. (25 Mei 2021)

Putra, N. H. & Idris. (2020). The Effect of Service Quality, Website Quality, Price, and Brand Image on Consumer Satisfaction Impact on Consumer Loyalty in OLX Online Stores. *Proceedings of the 4th Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2019)*. 4th Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2019), Padang, Indonesia. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.144>

Qalati, S. A., Vela, E. G., Li, W., Dakhan, S. A., Hong Thuy, T. T., & Merani, S. H. (2021). Effects of perceived service quality, website quality, and reputation on purchase intention: The mediating and moderating roles of trust and perceived risk in online shopping. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1869363. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1869363>

Riduwan, R., & Akdon, A. (2015). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (1 ed.). Deepublish.

Rosana, F. C. (2020). *Paling Banyak Dikomplain, Ini Alasan Bukalapak dan JD.ID - Bisnis Tempo.co*. Diambil dari: [https://bisnis.tempo.co/read/1295731/paling-banyak-dikomplain-ini-alasan-bukalapak-dan-jd-id?page\\_num=2](https://bisnis.tempo.co/read/1295731/paling-banyak-dikomplain-ini-alasan-bukalapak-dan-jd-id?page_num=2). (24 Mei 2021)

Sa`ad, M. I. (2020). *Otodidak Web Programming: Membuat Website Edutainment*. Elex Media Komputindo.

Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK MINAT PEMBELIAN ULANG PADA PELANGGAN SHOPEE. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425–444. <https://doi.org/doi.org/10.21009/JRMSI.010.2.10>

Santhika, E. (2018). *Pengguna Keluhkan Tidak Nyaman Belanja di Situs Bukalapak*. Diambil dari: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180703170608-185-311156/pengguna-keluhkan-tidak-nyaman-belanja-di-situs-bukalapak>. (28 Mei 2021)

Santoso, S. (2014). *PanduanLengkap SPSS Versi 20 Edisi Revisi*. PT Elex Media Komputindo.

Sari, A. A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *KEPERCAYAAN PELANGGAN - Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com* (Pertama). Lakeisha.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis (Pendekatan Pengembangan Keahlian)* (6 ed.). Salemba Empat.

Setyoparwati, I. C. (2019). *PENGARUH DIMENSI KEPERCAYAAN (TRUST) KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA E-COMMERCE DI INDONESIA*. 3(3), 9. <https://doi.org/DOI:10.31955/mea.vol4.iss1.pp111-119>

SIRCLO. (2017). *Pentingnya Customer Satisfaction Survey Untuk Memajukan Bisnis Online*. Diambil dari: <https://www.sirclo.com/pentingnya-customer-satisfaction-survey-untuk-memajukan-bisnis-online>. (02 April 2021)

SIRCLO. (2020). *Menilik Tren Perkembangan E-Commerce Indonesia di 2020*. *SIRCLO*. Diambil dari:<https://www.sirclo.com/menilik-tren-perkembangan-e-commerce-indonesia-di-2020>. (02 April 2021)

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.

Sumarwan, U., Puspitawati, H., Hariadi, A., Ali, M. M., Gazali, M., Hartono, S., & Farina, T. (2013). *Riset Pemasaran dan Konsumen (Anova, Ancova, Regresi dan Struktural Equation Modelling, serta Kajian: Posisi Produk, Ekuitas Merek, Konsep Diri, Loyalitas Toko, Sikap dan Preferensi, Strategi Harga, dan Keluhan Pelanggan* (1 ed.). PT penerbit IPB Press.

Suryani, T., Nurhadi, M., & Fauzi, A. A. (2020). *E-MARKETING BAGI UKM: STRATEGI PERIKLANAN, WEBSITE & MEDIA SOSIAL*. Jakad Media Publishing.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan—Konsep, Pengukuran, & Strategi* (1 ed.). Andi (Anggota IKAPI).

WIDAGDO, B., & ROZ, K. (2021). Hedonic Shopping Motivation and Impulse Buying: The Effect of Website Quality on Customer Satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 395–405. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.395>

Wikipedia, T. (2021). *Bukalapak—Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. Diambil dari: <https://id.wikipedia.org/wiki/Bukalapak>. (02 September)