

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahman, E., & Indriani, E. (2007). *Membina Kompetensi Ekonomi*. Bandung: Grafindo Media Pratama.
- Akmal. (2019). *Lebih Dekat Dengan Industri 4.0*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aswan, D. T. (2019). Tribunwiki: Tokopedia Jadi Aplikasi Terbaik Android Dan Ios, Ini Sejarah Dan Pendirinya. Retrieved From <https://Makassar.Tribunnews.Com/2019/02/17/Tribunwiki-Tokopedia-Jadi-Aplikasi-Terbaik-Android-Dan-Ios-Ini-Sejarah-Dan-Pendirinya?Page=4>
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2017). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi Spss & Eviews*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Chen, S.-C., & Lin, C.-P. (2015). The Impact Of Customer Experience And Perceived Value On Sustainable Social Relationship In Blogs: An Empirical Study. *Technological Forecasting And Social Change*, 96, 40-50.
- Cheung, S. O. (2007). *Trust In Co-Operative Contracting In Construction*. Hong Kong: City University Of Hong Kong Press
- Clinton, B. (2019). Ketambahan Ovo, Ini Daftar 5 Startup "Unicorn" Di Indonesia. Retrieved From
- Doligalski, T. (2015). *Internet-Based Customer Value Management*. Switzerland: Springer International Publishing.
- Gumelar, G. (2018). Konsumen Protes, Transaksi 'Flash Sale' Tokopedia Bermasalah. Retrieved From <https://Www.Cnnindonesia.Com/Teknologi/20180527140817-185-301643/Konsumen-Protes-Transaksi-Flash-Sale-Tokopedia-Bermasalah>
- Gunarto. (2018). Pesanan Tokopedia, Dikirim Gosend, Barang Belum Diterima. Retrieved From <https://News.Detik.Com/Suara-Pembaca/D-3878757/Pesanan-Tokopedia-Dikirim-Gosend-Barang-Belum-Diterima>
- Hallikainen, H., & Laukkanen, T. (2018). National Culture And Consumer Trust In E-Commerce. *International Journal Of Information Management*, 38(1), 97-106.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pt Grasindo.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan Dan Pendidikan (Revisi)*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Iskandar. (2019). Charger Yang Dikirimkan Rusak, Kecewa Tanggapan Tokopedia Dan Penjual. Retrieved From <https://News.Detik.Com/Suara-Pembaca/D-4612548/Charger-Yang-Dikirimkan-Rusak-Kecewa-Tanggapan-Tokopedia-Dan-Penjual>
- Jayani, D. H. (2019). 10 E-Commerce Dengan Pengunjung Terbesar Kuartal Iii-2019. Retrieved From <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2019/10/22/Inilah-10-E-Commerce-Dengan-Pengunjung-Terbesar>

- Juniwati. (2015). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Enjoyment Dan Trust Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening Pada Belanja Online (Studi Pada Mahasiswa Universitas Tanjungpura Pontianak). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan (Jebik)*, 4(1), 140-156.
- Klaus, P. P., & Maklan, S. (2013). Towards A Better Measure Of Customer Experience. *International Journal Of Market Research*, 55(2), 227-246.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Lin, C., & Lekhawipat, W. (2014). Factors Affecting Online Repurchase Intention. *Industrial Management & Data Systems*, 114(4), 597-611.
- Moriuchi, E., & Takahashi, I. (2016). Satisfaction Trust And Loyalty Of Repeat Online Consumer Within The Japanese Online Supermarket Trade. *Australasian Marketing Journal (Amj)*, 24(2), 146-156.
- Nemati, H. R. (2011). *Security And Privacy Assurance In Advancing Technologies : New Developments Usa*: Igi Global.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: Pt Grasindo.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: Ub Press.
- Pappas, I. O., Pateli, A. G., Giannakos, M. N., & Chrissikopoulos, V. (2014). Moderating Effects Of Online Shopping Experience On Customer Satisfaction And Repurchase Intentions. *International Journal Of Retail & Distribution Management*.
- Pranoto, R. G. (2015). Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Konsumen Di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1-9.
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss*. In Rai, A. K., & Srivastava, M. (2014). *Customer Loyalty : Concept, Context And Character*. New Delhi: Mcgraw Hill Education (India) Private Limited.
- Romindo, Muttaqin, Saputra, D. H., Purba, D. W., M. Iswahyudi, Banjarnahor, A. R., . . . Simarmata, J. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi Dan Inovasinya*: Yayasan Kita Menulis.
- Rozama, N. A., Kusumatriana, A. L., Ilmiyah, Z., Sutarsih, T., Siswayu, G., & Syakilah, A. (2019). *Statistik E-Commerce 2019*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Saebani, B. A. (2017). *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Tulis Ilmiah, Skripsi, Tesis Dan Disertasi* Bandung: Cv Pustaka Setia.
- 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.
- San-Martin, S., & López-Catalán, B. (2013). How Can A Mobile Vendor Get Satisfied Customers? *Industrial Management & Data Systems*.

- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Senjaya, V. (2013). Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty Di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2c. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).
- Sfenrianto, S., Wijaya, T., & Wang, G. (2018). Assessing The Buyer Trust And Satisfaction Factors In The E-Marketplace. *Journal Of Theoretical And Applied Electronic Commerce Research*, 13(2), 43-57.
- Srivastava, M., & Kaul, D. (2014). Social Interaction, Convenience And Customer Satisfaction: The Mediating Effect Of Customer Experience. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 21(6), 1028-1037.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (Ikapi).
- Sugiyono. (2018). *Metode Peneitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supardi. (2013). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Edisi Revisi* Jakarta: Change Publication.
- Susi. (2018). Ninja Xpress Nyatakan Pesanan Tokopedia Rusak, Pembeli Dirugikan. Retrieved From <https://News.Detik.Com/Suara-Pembaca/D-4076372/Ninja-Xpress-Nyatakan-Pesanan-Tokopedia-Rusak-Pembeli-Dirugikan>
- Tashandra, N. (2018). 80 Persen Konsumen Belanja Online Orang Muda Dan Wanita. Retrieved From <https://Lifestyle.Kompas.Com/Read/2018/03/22/155001820/80-Persen-Konsumen-Belanja-Online-Orang-Muda-Dan-Wanita?Page=All>.
- Thakur, R. (2018). The Role Of Self-Efficacy And Customer Satisfaction In Driving Loyalty To The Mobile Shopping Application. *International Journal Of Retail & Distribution Management*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi.
- Troilo, G. (2015). *Marketing In Creative Industries : Value, Experience, And Creativity* England: Palgrave.
- Wahyudi, S. T. (2017). *Statistika Ekonomi: Konsep, Teori Dan Penerapan*. Malang: Ub Press.
- Warren, P., Davies, J., & Brown, D. (2008). *Ict Futures : Delivering Pervasive, Real-Time And Secure Services*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yolandari, N. L. D., & Kusumadewi, N. M. W. (2018). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang Secara Online Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Situs Online Berrybenka. Com). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(10), 5343-5378.

- Zhou, T. (2013). An Empirical Examination Of Continuance Intention Of Mobile Payment Services. *Decision Support Systems*, 54(2), 1085-1091.
- Zhu, Y. Q., & Chen, H. G. (2012). Service Fairness And Customer Satisfaction In Internet Banking. *Internet Research*.

