

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Nazlan, & Juniar, D. T. (2018). *Statistika Dalam Penjas : Aplikasi Praktis Dalam Penelitian Pendidikan Jasmani*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anggraeni, E. Y., Risanto, E., Basuki, Y., Nofianto, D., C, A. A., & Offset, A. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*: Penerbit Andi.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Brilliant, M. A., & Achyar, A. (2013). The impact of satisfaction and trust on loyalty of customers. *ASEAN Marketing Journal*.
- Cao, Y., Ajjan, H., & Hong, P. (2018). Post-purchase shipping and customer service experiences in online shopping and their impact on customer satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Chen, Z., Ling, K. C., Ying, G., & Meng, T. C. (2012). Antecedents of online customer satisfaction in China. *International Business Management*, 6(2), 168-175.
- cnnindonesia.com. (2018). YLKI: Lazada Nomor 1 Paling Banyak Dikeluhkan. Retrieved from [cnnindonesia.com](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/ylki-lazada-nomor-1-paling-banyak-dikeluhkan) website:
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/ylki-lazada-nomor-1-paling-banyak-dikeluhkan>
- Dharmesti, M. D. D., & Nugroho, S. S. (2013). The antecedents of online customer satisfaction and customer loyalty. *Journal of Business and Retail Management Research*, 7(2).

- Djunaidi, K. (2016). Keunggulan Delivery dan Quality Melalui Implementasi Supply Chain Management pada PT. Surya Putra Barutama. *Petra Business and Management Review*, 2(2).
- Eid, M. I. (2011). Determinants of customer satisfaction, trust, and loyalty in Saudi Arabia. *Journal of Electronic Commerce Research*, 12(1), 78.
- Guo, X., Ling, K. C., & Liu, M. (2012). Evaluating factors influencing consumer satisfaction towards online shopping in China. *Asian Social Science*, 8(13), 40.
- Hung, S.-Y., Chen, C. C., & Huang, N.-H. (2014). An integrative approach to understanding customer satisfaction with e-service of online stores. *Journal of Electronic Commerce Research*, 15(1), 40.
- infokomputer.grid.id. (2019). Populasi Pengguna Internet di Indonesia Terbanyak Ke-5 di Dunia. Retrieved from infokomputer.grid.id website: <https://infokomputer.grid.id/read/121708811/populasi-pengguna-internet-di-indonesia-terbanyak-ke-5-di-dunia>
- iprice.co.id. (2020). Telusuri Persaingan Toko Online di Indonesia. Retrieved from <https://iprice.co.id/> website: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jaya, I. (2019). *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan* Jakarta: Prenadamedia Group.

Kartajaya, H. (2007). *Hermawan Kartajaya on Process*. Bandung: Mizan.

katadata.co.id. (2019). Indonesia Jadi Negara dengan Pertumbuhan Tercepat di Dunia. Retrieved from katadata.co.id website: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan--tercepat-di-dunia>

kompas.com. (2018). 80 Persen Konsumen Belanja Online Orang Muda dan Wanita. Retrieved from <https://lifestyle.kompas.com/> website: <https://lifestyle.kompas.com/read/2018/03/22/155001820/80-persen-konsumen-belanja-online-orang-muda-dan-wanita?page=all>

Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen.

Ludin, I. H. B. H., & Cheng, B. L. (2014). Factors influencing customer satisfaction and e-loyalty: Online shopping environment among the young adults. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 2(3), 462.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

Machfoedz, M. (2005). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Maniah, d. (2016). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi: Pembahasan Secara Praktis dengan Contoh Kasus*.

mediakonsumen.com. (2019). Kecewa dengan Pengiriman Lazada. Retrieved from mediakonsumen.com website:

<https://mediakonsumen.com/2019/06/17/surat-pembaca/kecewa-dengan-pengiriman-lazada>

Mila Fursiana Salma Musfiroh, Sarno Wuragil, & Sabrina, L. (2018). *Kontribusi Perbankan Syariah terhadap Perkembangan UMKM di Kecamatan Banjarnegara*. Wonosobo: Mangku Bumi.

news.detik.com. (2017). Pesanan Transaksi Online Hilang dalam Pengiriman. Retrieved from news.detik.com website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3440752/pesanan-transaksi-online-hilang-dalam-pengiriman>

news.detik.com. (2019). Pembelian Paket Data XL di Lazada tidak Sesuai. Retrieved from news.detik.com website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4443320/pembelian-paket-data-xl-di-lazada-tidak-sesuai>

news.detik.com. (2020). Pesanan Lazada Tak Kunjung Sampai, Komplain Tak Ada Tanggapan. Retrieved from news.detik.com website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4950181/pesanan-lazada-tak-kunjung-sampai-komplain-tak-ada-tanggapan>

Purnomo, R. A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: WADE Group.

Putra, J. I., & Octavia, D. (2017). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA ONLINE DI PROVINSI PULAU JAWA. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17(2), 103-111.

republika.co.id. (2015). Beli iPhone 6 di Lazada, Danis Malah Menerima Sabun Batangan. Retrieved from republika.co.id website:

<https://republika.co.id/berita/nqqhszb/beri-iphone-6-di-lazada-danis-malah-menerima-sabun-batangan>

Royan, F. M. (2017). *Maximum Distributorship Management*. Jakarta: PT Grasindo.

Siagian, D., & Sugiarto. (2006). *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.

Sugiyono. (2015). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Research & Development)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)*. Bandung: Alfabeta.

Sutabri, T. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.

Sutedjo, B. (2002). *Perencanaan & Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3 ed.). Yogyakarta: ANDI.

Vasić, N., Kilibarda, M., & Kaurin, T. (2019). The influence of online shopping determinants on customer satisfaction in the Serbian market. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 14(2), 0-0.

Widiarto Rachbini, Agus Herta Sumarto, & Rachbini, D. J. (2018). *Statistika Terapan: Cara Mudah dan Cepat Menganalisis Data*. Jakarta: Mitra Wacana Media.



