

Daftar Pustaka

- Alam, Syed Shah, Mohd Helmi Ali, Nor Asiah Omar, and Wan Mohd Hirwani Wan Hussain. 2020. "Customer Satisfaction in Online Shopping in Growing Markets: An Empirical Study." *International Journal of Asian Business and Information Management* 11 (1): 78–91. <https://doi.org/10.4018/IJABIM.2020010105>.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran Dsan Pemasaran Jasa*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Bangka.tribunnews.com. 2020. *Harga Galaxy S10+ Dijual Lebih Mahal Di Tokopedia Dan BukaLapa*. <https://bangka.tribunnews.com/2019/03/03/harga-galaxy-s10-dijual-lebih-mahal-di-tokopedia-dan-bukalapak>.
- Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. 2017. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Chen, Zhao, Kwek Choon Ling, Guo Xiao Ying, and Tang Chun Meng. 2012. "Antecedents of Online Customer Satisfaction in China." *International Business Management*. <https://doi.org/10.3923/ibm.2012.168.175>.
- Choerudin, Budi Poniman dan Achmad. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- cnnindonesia.com. 2018. "Pengguna Keluhkan Tidak Nyaman Belanja Di Situs Bukalapak," 2018. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180703170608-185-311156/pengguna-keluhkan-tidak-nyaman-belanja-di-situs-bukalapak>.
- Databoks.katadata.co.id. 2018. "Pengguna Internet Di Indonesia 2018 Bertambah 28

Juta,” 2018. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/05/16/pengguna-internet-di-indonesia-2018-bertambah-28-juta>.

Dwiandani, Diah Trantri. 2014. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. 9th ed. Jakarta: Salemba Empat.

economy.okezone.com. 2018. “Daftar Marketplace Paling Dikeluhkan 2017,” 2018. <https://economy.okezone.com/read/2018/01/19/320/1847469/daftar-marketplace-paling-dikeluhkan-2017>.

Fauziah, Deva, and Dewi Wulandari. 2018. “Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0.” *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer* 3 (2): 173–80.

Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.

Guo, Xiaoying, Kwek Choon Ling and Min Liu. 2012. “Evaluating Factors Influencing Consumer Satisfaction towards Online Shopping in China” 8 (13): 40–50. <https://doi.org/10.5539/ass.v8n13p40>.

Hamidin, Maniah dan Dini. 2017. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pembahasan Secara Praktis Dengan Contoh Kasus*. Yogyakarta: Deepublish.

Haryana, Rini Kartika Sari dan Nanik. 2019. “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping Pada Pada Remaja Di Situbondo.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 6 (2): 107–16.

Hung, Shin Yuan, Charlie C. Chen, and Ning Hung Huang. 2013. “An Integrative

Approach to Understanding Customer Satisfaction with E-Service of Online Stores.” *Journal of Electronic Commerce Research* 15 (1): 40–57.

Januar Israhmawan Putra, Damayanti Octavia, SE;M.M. 2017. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kon- Sumen Berbelanja.” *Jurnal Manajemen Indonesia* 17 (2): 103–11.

Januar Israhmawan Putra, Damayanti Octavia. 2017. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kon- Sumen Berbelanja.” *JURNAL MANAJEMEN INDONESIA* Vol. 17-.

Jaya, Indra. 2019. *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenamedia Group.

Juniar, Abdul Narlan Dicky Tri. 2018. *Statistika Dalam Penjas. Aplikasi Praktis Dalam Penelitian Pendidikan Jasmani*. Yogyakarta: Deepublish.

Kadir. 2015. *Statistika Terapan*. Jakarta: Rajarafindo Persada.

Kompas.com. 2018. “No Title,” 2018.

<https://lifestyle.kompas.com/read/2018/03/22/155001820/80-persen-konsumen-belanja-online-orang-muda-dan-wanita?page=all>.

Kristanto, Jajat. 2011. *Manajemen Pemasaran Internasional : Sebuah Pendekatan Strategi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

Kuncoro, Mudrajat. 2007. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan STIM YKPN.

Laksana, Muhammad Fajar. 2019. *Praktik Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV al fath zumar.

Lin, Hsiu Fen. 2007. "The Impact of Website Quality Dimensions on Customer Satisfaction in the B2C Marketplace Context." *Total Quality Management and Business Excellence* 18 (4): 363–78.

<https://doi.org/10.1080/14783360701231302>.

Lokadata.id. 2019. "10 Marketplace Dengan Pengunjung Terbanyak, 2019," 2019.

<https://lokadata.id/data/10-marketplace-dengan-pengunjung-terbanyak-2019-1567846742>.

Mediakonsumen.com. 2017. *Barang Diterima Tidak Sesuai Pesanan Belanja Di Tokopedia*. <https://mediakonsumen.com/2017/11/05/surat-pembaca/barang-diterima-tidak-sesuai-pesanan-belanja-di-tokopedia>.

Mila Fursiana Musfiroh Salma, Sarno Wuragil, and Laila Sabrina. 2018. *Konstruksi Perbankan Syariah Terhadap Perkembangan UMKM Di Kecamatan Banjarnegara*. Wonosobo: Mangku Bumi.

Miswar, Edy, Fachrurrozi Anir, M A Chaliluddin, Junaidi M Affan, Program Studi, Pemanfaatan Sumberdaya, Fakultas Kelautan, Syiah Kuala, and Banda Aceh. 2018. "Jurnal Sains Riset | Volume VIII, Nomor 2, Desember 2018 40 Jurnal Sains Riset | Volume VIII, Nomor 2, Desember 2018 41" VIII: 40–45.

Muhtadi, Asep Saeful. 2017. *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis Dan Disertasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Mulyani, Sri. 2016. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit : Analisis Dan Perancangan*. Bandung: Abdi Sistematika.

News.detik.com. 2018. "Tipu-Tipu Jualan Online! Tokopedia Tutup Penjual 'Gambar Hard Disk,'" 2018. <https://news.detik.com/berita/d-4301481/tipu-tipu-jualan-online-tokopedia-tutup-penjual-gambar-hard-disk>.

Nuralam, inggang Perwangwa. 2017. *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.

Purnamasari, Yulia. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015." *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP)* 5 (1):1–12.

Purnomo, Rochmat Akty. 2017. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group.

Sopiah, Etta Mamang Sangadji dan. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugianto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

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

———. 2019. *Metode Penelitian Dan Pengembangan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suryati, Lili. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.

Vasić, Nebojša, Miroslav Kilibarda, and Tanja Kaurin. 2019. "The Influence of Online Shopping Determinants on Customer Satisfaction in the Serbian Market 2 Problem Description" 14 (2). <https://doi.org/10.4067/S0718-18762019000200107>.

Widarto Rachbini, Agus Herta Sumarto dan Didik J. Rachbini. 2018. *Statistika Terapan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.