

## DAFTAR PUSTAKA

- Barriyah, K. and Suyanto, A.M.A., 2019. Pengaruh E-service Quality Terhadap Minat Beli Pengunjung Toko Online Shopee. co. id: Effect Of E-service Quality On Purchase Intention Visitor Online Store Shopee. co. id. *eProceedings of Management*, 6(1).
- Dolatabadi, H.R. and Gharibpoor, M., 2012. How Can E-Services Influence On Customers' Intentions toward Online Book Repurchasing (SEM Method and TPB Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(6), p.135.
- Ghazali, I., 2016. Aplikasi Multivariat dengan Program IBM SPSS 23.
- Hamdani, A. and Lupiyoadi, R., 2006. Manajemen pemasaran jasa. *Salemba Empat, Edisi, 2*.
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2012. *Marketing Management: Philip Kotler, Kevin Lane Keller*. Pearson.
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2013. Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua. *Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, P. and Armstrong, G., 2013. Principles of Marketing (16th Global Edition).
- Kotler, P., 2009. *Marketing management: A south Asian perspective*. Pearson Education India.
- Lovelock, C., Wirtz, J. and Mussry, J., 2010. Pemasaran Jasa. *Erlangga, Jakarta*.

- Luthfiana, N.A. and Hadi, S.P., 2019. Pengaruh Promosi Penjualan dan E-service Quality Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Pembeli di Marketplace Shopee). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), pp.97-104.
- Machfoedz, M., 2010. Komunikasi pemasaran modern. *Yogyakarta: Cakra Ilmu*.
- Morissan, M.A., 2010. Periklanan komunikasi terpadu. *Jakarta: Kencana*.
- Sari, N., Saputra, M. and Husein, J., 2017. Pengaruh electronic word of mouth terhadap keputusan pembelian pada toko online Bukalapak. com. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 3(01), pp.96-106.
- Saidani, B. and Arifin, S., 2012. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), pp.1-22.
- Shimp, T.A., 2010. *Integrated Marketing Communication in Advertising and Promotion/por Terence A Shimp* (No. 658.8 S45.).
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sutojo, S. and Kleinsteuber, F., 2002. Strategi Manajemen Pemasaran. *Penerbit Ikrar Mandiri Abadi: Jakarta*.
- Tjiptono, F., 2012. Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi II. *Yogyakarta: Andi*.
- Tobagus, A., 2018. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Agora*, 6(1).

Tukimin, A.D.S. and Panjaitan, D.J., 2019, October. KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN ONLINE SHOP DENGAN MEMPERTIMBANGKAN KREATIFITAS IKLAN. In *PROSIDING*

ZUMALA, E., 2019. *Pengaruh e-service quality, electronic word of mouth dan price discount terhadap minat beli di toko online matahari. com* (Doctoral dissertation, UMK).

Sumber Internet :

<https://www.nusaresearch.net/> Diakses pada 18 November 2019  
pukul 08.12 WIB

<https://www.kominfo.go.id/content/all/infografis/> Diakses pada 18 November  
2019 pukul 09.11 WIB

<https://www.apjii.or.id/survei> Diakses pada 18 November 2019  
pukul 08.09 WIB

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/03/shopee-jadi-e-commerce-paling-top-dari-masa-ke-masa> Diakses pada 18 November 2019  
pukul 11.30 WIB

[Komunitas.bukalapak.com](https://www.bukalapak.com) Diakses pada 18 November 2019  
Pukul 16.11 WIB

<https://www.youtube.com/user/bukalapak> Diakses pada  
19 November 2019 pukul 09.20 WIB

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180703170608-185-311156/pengguna-keluhkan-tidak-nyaman-belanja-di-situs-bukalapak>

Diakses pada pukul 20 November 2019 pukul 23.40 WIB

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/21/berapa-rerata-pengunjung-web-bukalapak>

Diakses pada pukul 21 November 2019 pukul 23.40 WIB