

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Setyaningrum, J. U. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Adam, M (2015). *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2016). *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management -15/E*. Essex, England: Pearson Education.
- Lovelock, w. (2015). Jenis-Jenis Jasa. Dalam J. U. Ari Setyaningrum, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (hal. 286-287). Yogyakarta: ANDI.
- Larasati, Sri. (2016). *Excellent Hotel Operatio*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Perwira, Bimo T, Yulianto, Edy, dan Kumadji. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa SI Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 38. No.2*.
- Rambat Lupiyoadi, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Agus. dan Aprianingsih, Atik. (2017). *The Influence Of Perceived Service and Service Quality To Repurchase Intention The Mediating Role Of Customer*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Surjaweni, V. Wirata. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Suparyanto dan Rosad (2015), *Manajemen Pemasaran*. IN MEDIA : Bogor

Tjiptono, Fandy. (2015), *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2015) *Pemasaran Strategik*, Edisi 2. Yogyakarta: C. V Andi Offset

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2017). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 4, Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

Zeithaml, V., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. (2016). *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc

Zikmund, W.G dan Babin, B.J. (2013). *Essentials of Marketing Research 14 edition*. U.S: South-Western Cengage Learning.

Internet :

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2018). *Hasil Survei Pengguna Internet Indonesia 2018*. Dikutip dari <https://qwords.com/blog/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia/> (Akses: 18 Maret 2020)

Data Boks (2017). *Lazada, e-Commerce Paling Ramai Pengunjung*. Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/08/09/lazada-e-commerce-paling-ramaipengunjung> (Akses : 19 Maret 2020)

Data Boks (2019). *Tren Pengguna e-commerce* . Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/10/tren-pengguna-e-commerce-2017-2023> (Akses : 5 Juli 2020)

Data Boks (2019). *Riset Pertumbuhan E-Commerce Tercepat*. Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia> (Akses : 5 Juli 2020)

Data Boks (2019). *10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbesar Kuartal III-2019*.

Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/22/inilah-10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbesar> (Akses : 19 Maret 2020)

Iprice Insights. *The map of e-commerce in indonesia*. Dikutip dari <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/> (Akses : 13 Juni 2020)

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (2019). *Pertumbuhan E-Commerce Indonesia*. Dikutip dari https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78-persen/0/sorotan_media (Akses: 18 maret 2020)

Media Konsumen (2020). *Kumpulan Keluhan Plenggan Terhadap Lazada*. Dikutip dari <https://mediakonsumen.com/?s=lazada#gsc.tab=0> (Akses: 19 Maret 2020)

Yayasan Lembaga konsumen Indonesia (2018) *Lazada menjadi Nomor 1 Paling Banyak Dikeluhkan*. Dikutip dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/yuki-lazada-nomor-1-palingbanyakdikeluhkan> (Akses: 03 Juli 2020)

Jurnal :

Simanjuntak, Risma A (2017). *Analisis tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan quality Function Deployment*. Institut sains dan Teknologi AKPRIND Yogyakarta

Amelia, Siti T (2018) *Analisi Service Quality Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Agen Pt. Prudential Life Assurance Kota Bandung Tahun 2018*. Telkom University Bandung

- Novirayanti, Rima (2019) *Analisis Dimensi Service Quality Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (Studi Di Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung)*. Telkom University Bandung
- Winaryo, Heru (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering*. Politeknik APP Jakarta
- Harvid, Dimas (2019) *Service Quality Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Cv Indolecture Pramadana Kreasi Kota Bandung Tahun 2019*. Telkom University Bandung
- Jazuli, M (2020) *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. Xyz*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
- Aprilia, Devina (2019) *Anilisis E-Service Quality Menggunakan Metode Importnce Performance Analysis (IPA) pada Pengguna OVO*. Telkom University Bandung