

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelin and Silviana, M. (2019) 'Website Services Quality Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Toward User Satisfaction by Using Webqual 4.0 Method', *Journal of Physics: Conference Series*, 1361(1), pp. 0–7. doi: 10.1088/1742-6596/1361/1/012084.
- Adjie Priambada (2015) *Shopee Berambisi Jadi Pemimpin Mobile Marketplace C2C Indonesia | Dailysocial*, *dailysocial.id*. Available at: <https://dailysocial.id/post/shopee-berambisi-jadi-pemimpin-mobile-marketplace-c2c-indonesia> (Accessed: 20 November 2021).
- Andry, J. F., Christianto, K. and Wilujeng, F. R. (2019) 'Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website', *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), p. 23. doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- Aritonang, L. R. and Lerbin, R. (2005) 'Kepuasan pelanggan', *Gramedia. Jakarta*.
- Aryani, D. and Rosinta, F. (2010) 'Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan', *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), pp. 114–126.
- Astuti, D. and Salisah, F. N. (2016) 'Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual ( Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru )', *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2,(No.1, Februari 2016), p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181. Available at: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>.
- Astuti, H. J. (2000) 'ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan', *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), pp. 1–20. Available at: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>.
- Beerli, A., Martín, J. D. and Quintana, A. (2004) 'A model of customer loyalty in the retail banking market', *European Journal of Marketing*, 38(1/2), pp. 253–275. doi: 10.1108/03090560410511221.
- Blut, M. *et al.* (2015) 'E-Service Quality: A Meta-Analytic Review', *Journal of Retailing*, 91(4), pp. 679–700. doi: 10.1016/j.jretai.2015.05.004.
- Blut, M. (2016) 'E-Service Quality: Development of a Hierarchical Model', *Journal of Retailing*, 92(4), pp. 500–517. doi: 10.1016/j.jretai.2016.09.002.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S. and Sun, J. (2006) *Business research methods*. Mcgraw-hill New York.
- Dalimunthe, N. and Ismiati, C. (2016) 'ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)', *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), pp. 71–75.
- Daryanti, P. and Shihab, M. S. (2019) 'ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP E-SERVQUAL', *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 2(3), pp. 120–127.
- Evandio, A. (2021) *Shopee Kukuhkan Posisi Sebagai E-commerce Peringkat Atas di*

Indonesia - Teknologi Bisnis.com, *teknologi.bisnis.com*. Available at: <https://teknologi.bisnis.com/read/20211008/266/1452223/shopee-kukuhkan-posisi-sebagai-e-commerce-peringkat-atas-di-indonesia> (Accessed: 1 December 2021).

Fajar Alam, P. and Wulandari, S. (2020) 'Usability Evaluation Aplikasi Berbasis Website dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis', *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(1), pp. 122–130. doi: 10.21456/vol10iss1pp122-130.

Fornell, C. (1992) 'A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience', *Journal of Marketing*, 56(1), pp. 6–21. doi: 10.1177/002224299205600103.

Ghozali, I. (2005) 'Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS', Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hakim, L. and Sari, M. R. (2018) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual', *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 3(2), pp. 56–68. doi: 10.32767/jusim.v3i2.324.

Indrawati, P. D. (2015) 'Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi', Bandung: PT Refika Aditama.

Iprice.co.id (2021) *Daftar 50 Website & Aplikasi E-Commerce di Indonesia 2019*, *iprice.co.id*. Available at: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/> (Accessed: 21 November 2021).

Jeko I. R. (2015) *Shopee, Aplikasi Belanja Online C2C Meluncur di Indonesia - Tekno Liputan6.com*, *liputan6.com*. Available at: <https://www.liputan6.com/tekno/read/2379136/shopee-aplikasi-belanja-online-c2c-meluncur-di-indonesia> (Accessed: 20 November 2021).

Katadata.co.id (2021) *Penjualan E-Commerce Indonesia Diproyeksi Paling Besar di Asia Tenggara pada 2021 | Databoks*, *databoks.katadata.co.id*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/21/penjualan-e-commerce-indonesia-diproyeksi-paling-besar-di-asia-tenggara-pada-2021> (Accessed: 6 October 2021).

Kotler, P. and Susanto, A. B. (2001) 'Manajemen pemasaran di Indonesia'. Jakarta: Salemba Empat.

Lubis, S. N., Fauzia, L. and Utami, D. (2020) 'CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan', *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1). doi: 10.1088/1755-1315/454/1/012007.

Martilla, J. and James, J. (1977) 'Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs.', *Journal of Marketing*, pp. 77–79.

Nazari-Shirkouhi, S. and Keramati, A. (2017) 'Modeling customer satisfaction with new product design using a flexible fuzzy regression-data envelopment analysis algorithm', *Applied Mathematical Modelling*, 50, pp. 755–771. doi: 10.1016/j.apm.2017.01.020.

Octabriyantiningtyas, D., Suryani, E. and Jatmiko, A. R. (2019) 'Modeling customer satisfaction with the service quality of E-money in increasing profit of Pt. Telekomunikasi Indonesia', *Procedia Computer Science*, 161, pp. 943–950. doi: 10.1016/j.procs.2019.11.203.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. (1988) 'SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *1988*, 64(1), pp. 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985) 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41–50. doi: 10.2307/1251430.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Malhotra, A. (2005) 'E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality', *Journal of Service Research*, 7(3), pp. 213–233. doi: 10.1177/1094670504271156.
- Pranita, M. J., Zulfikar, D. H. and Gunawan, C. E. (2019) 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)', *Jusifo*, 5(2), pp. 91–104. doi: 10.19109/jusifo.v5i2.5191.
- Putra, A. K., Nyoto, R. D. and Sasty, P. H. (2017) 'Rancang Bangun Aplikasi Marketplace Penyedia Jasa Les Private Di Kota Pontianak Berbasis Web', *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*, 5(1), pp. 22–26. Available at: <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/viewFile/17991/15281>.
- Putra, D. S. and Darmawan, M. A. (2021) 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean', *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 11(1), pp. 78–85. doi: 10.21456/vol11iss1pp78-85.
- Sastika, W. (2018) 'Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan)', *Journals.Upi-Yai.Ac.Id*, 2, p. 6. Available at: <http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/download/127/56>.
- Sekaran, U. (2007) 'Metode Penelitian Bisnis 2 Edisi 4', *Salemba Empat: Jakarta*.
- Sekaran, U. (2009) 'Research methods for business'.
- Sensuse, D. I. and Prayoga, S. H. (2012) 'Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)', *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), p. 70. doi: 10.21609/jsi.v6i1.278.
- ShopeeCareer (2016) *Tentang Shopee - Karir | Shopee Indonesia*, [careers.shopee.co.id](https://careers.shopee.co.id). Available at: <https://careers.shopee.co.id/about/> (Accessed: 20 November 2021).
- Sikumbang, E. D. (2017) 'Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Fuzzy Servqual', *jurnal Teknik Komputer amik bsi*, III(1), pp. 37–43.
- Siyamto, Y. (2017) 'Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), pp. 63–76.
- Sugiyono, D. (2013) 'Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D'.
- Sugiyono, P. D. (2014) 'Populasi dan sampel', *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 291, p. 292.
- Tannady, H. (2018) 'Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi', *Journal Of Business & Applied Management*, 11(2), pp. 116–135.

Ulkhag, M. M. *et al.* (2019) ‘An integrated M-S-QUAL and importance-performance analysis approach for assessing service quality of mobile commerce application’, *AIP Conference Proceedings*, 2114, pp. 1–8. doi: 10.1063/1.5112472.

Utami, I. S., Winarno and Setiadi, H. (2021) ‘Analysis the Effect of Website Quality on User Satisfaction with the WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University’s Website)’, *Journal of Physics: Conference Series*, 1842(1), pp. 0–8. doi: 10.1088/1742-6596/1842/1/012003.

Wijaya, I. G. N. S. *et al.* (2021) ‘E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee’, *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 7(2), pp. 107–124. doi: 10.26594/register.v7i2.2266.