

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Apsari, Malva R., Aditya W., dan Mahir P. 2022. Analysis of TIX ID Application User Satisfaction Reviewed from E-Service Quality Using Importance-Performance Analysis (IPA) Method. *Asia Pacific Conference on Industrial Engineering and Operations Management*.
- Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII). 2023. *Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. Diakses pada 22 September 2023, dari <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Ayu, Ninik dan Dwi Fatrianto. 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Fitur *Tiktok Shop* pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. Vol. 4
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Daryanti, Putri dan Muchsin S. S. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry*. Vol. 2, No. 3, pp. 120-127
- Databoks. 2022. *Ini Nilai Ekonomi Digital Indonesia Tahun 2022 menurut Google*. Diakses pada 06 Februari 2023 pada <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/27/ini-nilai-ekonomi-digital-indonesia-tahun-2022-menurut-google>
- Databoks. 2022. *Google Prediksi E-Commerce Indonesia Terus Menguat sampai 2025*. Diakses pada 06 Februari 2023 pada

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/28/google-prediksi-e-commerce-indonesia-terus-menguat-sampai-2025>

- Ermawati. 2023. Comparative Analysis of E-Commerce: Customer Satisfaction for Shopee and Tokopedia E-Service Quality. *Journal of Management and Creative Business*, 1(2), 199–215.
<https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i2.946>
- Febriana, Putri dan Dwi Fatrianto. 2023. Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi *TikTok Shop* Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA (Importance Performance Analysis). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. Vol. 4
- Gelard, Parvaneh dan Amirnima N. 2011. A New Framework for Customer Satisfaction in Electronic Commerce. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(11): 1952-1961, 2011 ISSN 1991-8178
- Ginee. 2021. *Pengguna TikTok Indonesia Gempar, Potensi Cuan Mengelegar!*. Diakses pada 07 februari 2023 pada <https://ginee.com/id/insights/pengguna-tiktok/>
- Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Jogiyanto, H.M. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Komharudin., Arief F., dan Dina N. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee pada Masyarakat Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 4 No. 2
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Surabaya: Perdana Printing Arts.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Phillip, & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. C. O. Mendoza, R. R. C. Santos and J. E. H. Magdaraog. 2020. Assessment of E-Service Quality Dimensions and Its Influence on Customer Satisfaction: A Study on the Online Banking Services in the Philippines. *IEEE 7th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA)*. Bangkok, Thailand. pp. 1076-1081, doi: 10.1109/ICIEA49774.2020.9101940.
- Nabila, Ana dan Fanni Husnul. 2023. Pengukuran E-Service Quality Aplikasi BSI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode IPA Tahun 2022. *Journal of Applied Science*, Vol.9, No.2
- Nasional, Kontan. 2022. *Hingga November 2022, Total Nilai Transaksi E-Commerce Tercatat Sentuk Rp 435 Triliun*. Diakses pada 06 Februari 2023 pada <https://nasional.kontan.co.id/news/hingga-november-2022-total-nilai-transaksi-e-commerce-tercatat-sentuh-rp-435-triliun>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- 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, 213-233.
- PopStar. 2023. *Penjualan Tiktok Shop melebihi Marketplace Tokopedia. Cek Faktanya*. Diakses pada 07 Februari 2023 pada <https://www.popstar.me/blogs/penjualan-tiktok-shop-melebihi-marketplace-tokopedia-cek-faktanya>
- Pranitasari, Diah dan Ahmad Nurafifi, S. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(02).

- Radius. 2023. *Melacak Rivalitas Tiktok Shop dan Shopee*. diakses pada 03 Oktober 2023 pada <https://getradius.id/news/26286-melacak-rivalitas-tiktok-shop-dan-shopee>
- Rahagi, Hasna dan Osa Omar. 2020. Penerapan Customer Saticfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*. Vol.4 No.6
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rerung, Rintho R. 2018. *E-commerce, Menciptakan Daya Saing melalui Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Santos, Jessica. 2003. E-Service Quality: A Model of Virtual Service Quality Dimensions. *Journal of Managing Service Quality*. 13: 233-246
- Sastika, W. 2018. Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe. *Journals.Upi-Yai.Ac.Id,2,p.6*.
- Stephanie, Conney. 2021. *Apa Itu Tiktok Shop dan Cara Menggunakannya*. diakses pada 24 Agustus 2023 pada <https://tekno.kompas.com/read/2021/09/15/13260037/apa-itu-tiktok-shop-dan-cara-menggunakannya>,
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Titin., Sri Wahyuningsih., Mufaro., Irlina dan Roinah. 2022. *Strategi Peningkatan ekonomi dengan Memanfaatkan Marketplace Melalui Media Internet*. Yogyakarta: Dotplus Publisher
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. 2017. Analyzing customer satisfaction: user perspective towards online shopping. *Nankai Business Review*

International, 8(3), 266–288. <https://doi.org/10.1108/NBRI-04-2016-0012>

TikTok. *pusat bantuan*. dari <https://support.tiktok.com/id/>. diakses pada 24 Agustus 2023

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wijayanti, Dena D., Feti F., dan Budi S. 2016. Analisis Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan E-Service Quality Pelanggan Pada Toko Online Tokopedia. *Jurnal Manajemen*. 12(1)