

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. A., dan Djatmiko, T. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Lazada.co.id*. Telkom University : Bandung.
- Anggraeni, Shinta W. (2015). *Bandung Kota Paris Van Java – Acuan Trend Fashion yang ada di Indonesia* <http://www.infobdg.com/v2/bandung-kota-paris-van-java/> [diakses pada 18 Februari 2017]
- Anggraini, N. M. S., dan Yasa, N. N. K., (2012). *E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking*. Universitas Udayana : Bali.
- Anneahira.com. (2017). *Fashion di Kota Bandung* - <http://www.anneahira.com/fashion-bandung.htm> [diakses pada 18 Februari 2017]
- APJII. (2015) *Kegiatan yang dilakukan pengguna Internet di Indonesia* <https://www.apjii.or.id/content/read/39/28/Survei-Penggunaan-Internet-Sektor-Bisnis-2013> [diakses pada 26 April 2016]
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian : Penelitian Deskriptif, Analisis Deskriptif*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Azwar, S. (2014). *Reliabilitas dan Validitas : Uji Validitas dan Reliabilitas*. (ed 4). Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian : Penelitian Deskriptif, Analisis Deskriptif*. Andi : Yogyakarta.
- Des.net. (2015) *Pertumbuhan internet di indonesia* <http://des.net.id/internet-bagi-pertumbuhan-bisnis-di-indonesia/> [diakses pada 26 April 2016]
- Heizer, J. dan Render, B. (2015). *Manajemen Operasi : Manajemen Operasional, Kualitas*, . (ed. 11). Jakarta : Salemba Empat.
- Inovasipintar.com. (2016) *Pengguna Internet di Indonesia Berkembang* <http://inovasipintar.com/tag/e-commerce/> [diakses pada 26 april 2016]
- Januar, R. dan Siregar, K. R. (2015). *Analisis Kepuasan Pelanggan Zalora.co.id Menggunakan Dimensi E-Service Quality*. Telkom University : Bandung.
- Jonathan, H. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada PT Bayu Buana Travel Tbk*. Vol. 14 No. 2, 104-112. Journal The WINNERS.

- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI, (2014). *Ekonomi Kreatif : Kekuatan Baru Indonesia menuju 2025 : Fokus Pengembangan Ekonomi Industri Kreatif, Perkembangan Tenaga Kerja, Perkembangan Jumlah Usaha, Nilai Ekspor Produk Kreatif*. Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI
- Kotler, P & Keller, K. L (2012) . *Marketing Manajemen : Kualitas*. New Jersey : Pearson.
- Kotler, P & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management. Tipe Kepuasan Pelanggan* New Jersey: Pearson.
- Kuang, W. W. (2011). *Customer Loyalty Explained by Electronic Recovery Service Quality: Implications of the Customer Relationship Re- establishment for Consumer Electronics E-Tailers*. Contemporary Management Research. 7, 21-24.
- Laudon K. C., dan Traver C. G. (2012). *E-Commerce 2012 : E-commerce, Tipe E-commerce*. England. Pearson.
- Lubis, Miladinne (2014) *Kekhawatiran Konsumen di Indonesia* <http://www.nielsen.com/id/en/press-room/2014/konsumen-indonesia-mulai-menyukai-belanja-online.html> [diakses pada 26 April 2016]
- Mega, Annisa, (2017). *Perkembangan Trend Fashion di Indonesia* - [http://www.kompasiana.com/annisamega/perkembangan-trend-fashion-di-indonesia\\_588321f3cc92731105931d89](http://www.kompasiana.com/annisamega/perkembangan-trend-fashion-di-indonesia_588321f3cc92731105931d89) [diakses pada 18 Februari 2017]
- Mita, Wyndo (2014) *Prilaku konsumen menghambat belanja online* <http://startupbisnis.com/data-statistik-mengenai-pertumbuhan-pangsa-pasar-e-commerce-di-indonesia-saat-ini/> [diakses pada 26 April 2016]
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., Rafiei, S. (2016). *Evaluating Service Quality from Patients Perception: Application of Importance Performance Analysis Method*. [http://dx.doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.002]. Scientific Reaserch.
- P-Clothes. (2015). *User Interface website P-Clothes.com*. Didapat dari : <http://p-clothes.com/product-category/clothing/> [diakses pada 26 April 2016]
- Pangestu, Mari Eka. (2008). *Pengembangan Industri Kreatif Menuju Visi Ekonomi Kreatif Indonesia 2025*. Departemen Perdagangan RI
- Pratama. I P. A. E. (2015). *E-Commerce, E-Business, dan Mobile Commerce : E-Commerce*. Bandung : Informatika.

- Rinda, K. P. dan Fakhri, M. (2016). *Analisis Kepuasan Atas E-Service Quality Ainoheartshop Dengan Metode Importance Performance Analysis*. Telkom University : Bandung.
- Risnawati, Lusvita (2014) *Perkembangan Teknologi infomasi di era digitas serta inovasi dan fungsi* <http://komunikasi.us/index.php/course/perkembangan-teknologi-komunikasi/1583-dampak-perkembangan-teknologi-komunikasi-dan-informasi-global-village> [diakses pada 26 April 2016]
- Rostami, A., Khani, A.H.A., dan Soltani, G. (2016). *The Impact of E-Service Quality on the Improvement of the Level of Communication with Customer of Bank Melli Branches in South Tehran Affair Office*. *Procedia Economics and Finance* 36. 448-455. Elsevier.
- Sabiote, C. M., Frias, D. M., dan Castaneda, J. A., (2012) *E-Service Quality as Antecedent to E-Satisfaction. The Moderating Efferct of Culture*. Vol. 36 No2, pp. 157-174. Emerald Insight.
- Saputra, Wiko. (2010). *Industri Kreatif : Fesyen.* : Boduase Media
- Satori, D. dan Komariah, a. (2014) *Metodologi Penelitian Kualitatif : Populasi dan Sampel*. Bandung : Alfabeta
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis : Variabel Oprasional, Tahapan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Setiawan, Sakinah R.D. (2014). *Trend Pembelian Pada Bisnis Online 2014* <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2014/10/13/084300126/Ketika.Orang.Indonesia.Lebih.Senang.Belanja.Online> [diakses pada 26 April 2016]
- Shakur, M. (2016). *Importance Performance Analysis of Retail Website Service Quality*. Open University : Southampton
- Shia, B.C., Chen, M., Ramdhansyah, A. D., dan Wang S. (2016) *Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia)*. 6, 117-128. Scientific Research.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif : Uji Validitas dan Reliabilitas*. Kencana : Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Method) : Skala Pengukuran, Uji Validitas dan Reliabilitas*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Metode Penelitian, Metode Kuantitatif, Variabel Operasional, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Sekala Pengukuran*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D : Skala Pengukuran*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar : Importance Performance Analysis*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sylvarez. Z. F, dan Wijaksana. T. I., (2015). *Analisis Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Sistem Informasi Akademik I-Gracias Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus Pada Mahasiswa SI Telkom University Angkatan 2012-2014)*. Telkom University : Bandung.
- Tjiptono F, dan Chandra G,. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction : Layanan, Kualitas Layanan, E-Service Quality, Dimensi Kualitas Jasa Online, Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Pengukuran tingkat Kepuasan*. (ed. 4) Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Dimensi E-Service Quality, Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi.
- Wearesocial.com. (2015) *Pengguna Internet di Indonesia serta peningkatan penetrasi* <http://wearesocial.com/uk/special-reports/digital-southeast-asia-2015> [diakses pada 26 April 2016]
- Widoyoko, E. P. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian : Analisis Deskriptif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa : Kualitas, Layanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Indeks.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. dan Gramier, D. D (2009). *Service Marketing : E-Servqual, Layanan*. United States : McGrawHill.