

DAFTAR PUSTAKA

- Albayrak, T. (2015). Importance Performance Competitor Analysis (IPCA): A study of hospitality companies. *International Journal of Hospitality Management*, 135-142.
- Albayrak, T., Caber, M., M. Rosario, & Aksu, A. (2018). Analysis of destination competitiveness by IPA and IPCA methods: The case of Costa Brava, Spain against Antalya, Turkey. *Tourism Management Perspectives*, 28, 53.
- Anindita, H. (2021, Februari 4). *Pengertian Customer Service: Tingkatkan Citra Perusahaan dengan CS*. Retrieved October 10, 2021, from JOJONOMIC: <https://www.jojonomic.com/blog/pengertian-customer-service/>
- Binus. (2014, November 1). *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS*. Retrieved Oktober 28, 2019, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>: qmc.binus.ac.id
- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). M-S-QUAL: Mobile service quality measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*, 17.
- Iprice, G. (2021). *Peta E-Commerce Indonesia*. Retrieved November 3, 2021, from Iprice Insights: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Katadata.co.id. (2017, Desember 12). *2021, Transaksi e-Commerce Global Mencapai Rp 60.467 Triliun*. Retrieved November 3, 2021, from Databoks: [Katadata.co.id: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/12/12/2021-transaksi-e-commerce-global-mencapai-rp-60467-triliun](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/12/12/2021-transaksi-e-commerce-global-mencapai-rp-60467-triliun)
- Kurniawan, D., & Nikhlis, N. (2020, Desember). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Bukalapak. *JURNAL ILMIAH ELEKTRONIKA DAN KOMPUTER*, XIII, 158-168.
- McLeay, F., Robson, A., & Yusoff, M. (2017). New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education: understanding student satisfaction. *Journal of Management Development*.
- Prayudha, B. T. (2019). PENGARUH KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PADA TOKOPEDIA.COM. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-4.
- Raharjo, S. (2021, Februari 19). *Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS*. Retrieved Mei 15, 2021, from SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>
- Raharjo, S. (2021, Februari 19). *Cara melakukan Uji Validitas Product Moment dengan SPSS*. Retrieved Mei 15, 2021, from SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>
- Raharjo, S. (2021, Februari 19). *Cara Uji Independent Sample T-Test dan Interpretasi dengan SPSS*. Retrieved Mei 15, 2021, from SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2015/05/cara-uji-independent-sample-t-test-dan.html>

- Ramli, T. S., Ramadayanti, E., Lestari, M. A., & Fauzi, R. (2021). INOVASI STANDARDISASI MARKETPLACE DALAM MERESPON E-COMMERCE SEBAGAI UPAYA MENUJU CAVEAT VENDITOR. *Legislasi Indonesia*, 272-281.
- Sugiyono, P. (2001). *Metode Penelitian*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono, P. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono, P. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.ALFABETA.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, E. (2016). PENDEKATAN MODEL KANO PADA QUALITY. 187-195.
- Wajong, A. M., & Putri, C. R. (2010). KEAMANAN DALAM ELECTRONIC COMMERCE. *ComTech*, 867-874.
- Zulganef. (2006). *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5*. Bandung: Pustaka.