

DAFTAR PUSTAKA

- [1] APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), “Penetrasi & profil perilaku pengguna internet indonesia,” 2018.
- [2] N. K. D. Miantari, R. A. Windari, and N. P. R. YuliantinI, “Perlindungan hukum dalam transaksi belanja online (e-commerce) yang dilakukan oleh anak dibawah umur melalui media sosial di desa Baktiseraga,” *e-Journal Komunitas Yust. Univ. Pendidik. Ganesha Jur. Ilmu Huk.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–11, 2018.
- [3] M. Pradana, “Klasifikasi bisnis e-commerce di Indonesia,” *MODUS*, vol. 27, no. 2, pp. 163–174, 2015.
- [4] N. Chotimah, “Pengaruh kualitas website dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian online pada aplikasi mobile Shopee,” *J. Ilm. Manaj. EMOR (Ekonomi Manaj. Orientasi Riset)*, vol. 3, no. 1, pp. 63–72, 2019.
- [5] M. I. R. Ihsan, M. Rezki, and D. P. Alamsyah, “Pengaruh kualitas website pada keputusan pembelian pada situs Shopee menggunakan metode WebQual 4.0,” *JCIT (Indonesian J. Comput. Inf. Technol.)*, vol. 4, no. 1, pp. 14–20, 2019.
- [6] I. Group, “The Biggest E-commerce Apps & Websites in Southeast Asia, Q2 2019,” 2019.
- [7] E. M. Landaoe and P. K. Sari, S.kom., M.T.I, “Analisis kualitas website e-commerce pada website Shopee.co.id di Indonesia dengan menggunakan metode WebQual 4.0,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 5, no. 3, pp. 2988–2995, 2018.
- [8] A. K. Nugroho and P. K. Sari, “Analisis pengaruh kualitas website Tokopedia terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WeQual4.0,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 3, pp. 2930–2937, 2016.
- [9] E. Wijaya, S. Tinggi, I. Ekonomi, and P. Indonesia, “Factor affecting online purchase decision at Shopee: effect of e-commerce,” *J. Ilm. Manaj.*, vol. 7, no. 2, pp. 152–164, 2019.
- [10] A. P. Ayudhitama and U. Pujianto, “Analisa kualitas dan usability berdasarkan persepsi pada website Shopee,” *J. Inform. Polinema*, vol. 6, pp. 61–70, 2019.
- [11] Y. Meidita and R. I. Rokhmawati, “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan , kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada e-commerce (studi kasus : Shopee),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 5682–5690, 2018.
- [12] N. L. Hidayati, “Pengaruh viral marketing, online customer reviews dan harga terhadap keputusan pembelian Shopee di Surabaya,” *J. Pendidik. Tata Niaga (JPTN)*, vol. 06, no. 03, pp. 77–84, 2018.
- [13] A. F. Prayoga, Y. Priyadi ST., M.T2, and S. Dharmoputro., Ir., MBT3, “Pengaruh fitur chatting dan tawar pada aplikasi Shopee terhadap kepuasan pelanggan,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 3, pp. 2968–2975, 2016.
- [14] B. Saidani, “Analisis pengaruh kualitas website dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk minat pembelian ulang pada pelanggan Shopee,” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 2, pp. 425–444,

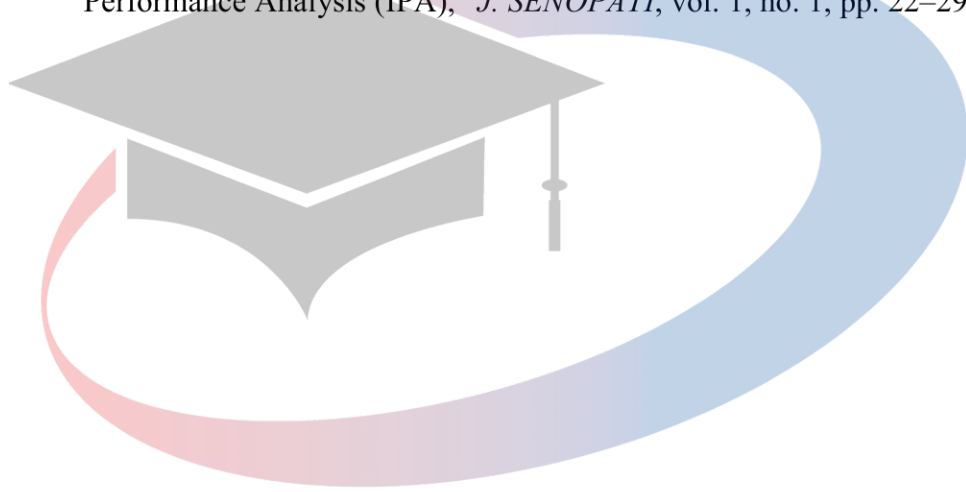
- 2019.
- [15] I. S. Fauziah, "Perilaku Konsumen Dalam MarketPlace (Studi Kasus di Shopee dan Tokopedia Perspektif Etika Bisnis Islam)," 2019.
- [16] N. S. Ekowati, A. Kusyanti, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 602–611, 2018.
- [17] A. Hafiz, "Mengukur kualitas website dengan pendekatan WebQual 4.0 modifikasi," *SEMNAS IIB DARMAJAYA*, pp. 443–457, 2017.
- [18] A. Yulandari, W. W. Winarno, and A. Nasiri, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode WebQual 4.0," *Citec J.*, vol. 5, no. 2, 2018.
- [19] Tristiyanto, D. Saputri, and M. Iqbal, "Implementasi Metode WebQual dan Customer Satisfaction Index untuk Mengevaluasi Website Perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung," *Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 07, no. 1, pp. 57–69, 2020.
- [20] I. gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index terhadap pelayanan di Century Gym," *J. Ilm. SISFOTENIKA*, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017.
- [21] H. Sibyan, B. S. W. A, and A. F. Sofyan, "Pengukuran kualitas layanan website fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo," *J. PPKM III*, pp. 174–184, 2016.
- [22] H. B. Setyawan, T. H. Susilo, and F. Apritasari, "Pengukuran kualitas website Laboratorium Komputer Stikom Surabaya Menggunakan Metode WebQual 4.0," *JSIKA*, vol. 6, no. 4, pp. 1–5, 2016.
- [23] E. Haerulah and S. Ismiyatih, "Aplikasi e-commerce penjualan souvenir pernikahan pada toko 'XYZ,'" *J. Prosisko*, vol. 4, no. 1, pp. 43–47, 2017.
- [24] A. Hidayat, S. D. Rizki, and D. Saputra, "Perancangan sistem informasi pengolahan nilai berbasis web pada sekolah menengah atas negeri 5 bukittinggi dengan menggunakan bahasa pemrograman Php," *J. Teknol.*, vol. 6, no. 2, pp. 40–44, 2016.
- [25] T. Kurniawan, "Aplikasi Investasi Dalam Mensejahterakan Masyarakat Usaha Kelas Menengah Berbasis Web," *TECHSI - J. Tek. Inform.*, vol. 11, no. 2, p. 213, 2019.
- [26] D. M. Hutagalung, "Sitem informasi pelaporan akademik berbasis web (Studi pada fakultas Sains, Teknologi dan Informasi Universitas Sari Mutiara Indonesia)," *J. Mahajana Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 16–27, 2019.
- [27] A. Rachmadi, A. D. Herlambang, and N. A. Ghaisani, "Evaluasi kualitas marketplace ABC.com berdasarkan kerangka kerja kepuasan pengguna, WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Tek.*, vol. 10, no. 2, pp. 1045–1049, 2018.
- [28] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model Business to Customer," *J. Inform. UPGRIS*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.
- [29] W. Sastika, "Analisis pengaruh kualitas website (WebQual 4.0) terhadap keputusan pembelian pada website e-commerce traveloka," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun. 2016 (SENTIKA 2016)*, vol. 2016, no. Sentika, pp.

- 18–19, 2016.
- [30] A. W. Soejono, A. Setyanto, and A. F. Sofyan, “Evaluasi usability website UNRIYO menggunakan system usability scale (studi kasus : website UNRIYO),” *J. Teknol. Inf.*, vol. XIII, no. 1, pp. 29–37, 2018.
- [31] N. L. A. K. Y. Sarja, “Analisis pengukuran faktor usability sistem informasi konferensi nasional sistem dan informatika STIKOM Bali,” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed. 2016*, pp. 127–132, 2016.
- [32] D. Suhendro, “Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem teknologi informasi pada koperasi di kota Pematangsiantar,” *Jurasik (Jurnal Ris. Sist. Inf. dan Tek. Inform.)*, vol. 1, no. 1, p. 33, 2017.
- [33] I. G. N. A. Suaryana, I. G. A. E. Damayanthi, and N. K. L. A. Merkusiwati, “Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web,” *J. Ilm. Akunt. dan Bisnis*, vol. 11, no. 2, p. 84, 2017.
- [34] A. Setiyorini, “Analisa pengukuran kualitas layanan website menggunakan metode WebQual,” *J. Inf. Interaktif*, vol. 1, no. 1, pp. 26–33, 2016.
- [35] I. P. P. Sentosa, Made, N. M. E. O. Astuti, and I. M. E. C. Cahaya, “Analisis kepuasan mahasiswa menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index(CSI),” *SINTESA Pros.*, pp. 333–342, 2019.
- [36] R. K. Umam and N. P. Hariastuti, “Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VI 2018 I*, pp. 339–344, 2018.
- [37] A. Saputra, P. Studi, S. Teknik, J. T. Industri, F. Teknik, and U. Tanjungpura, “Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan subbag pendidikan fakultas Teknik universitas XYZ,” vol. 3, no. 2, pp. 57–62, 2019.
- [38] A. J. Caesar and Suhartini, “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (PT Gaido Cito Ekakurindo cabang Surabaya),” *Spektrum Ind.*, vol. 13, no. 1, pp. 91–101, 2015.
- [39] Y. K. P. Andhika, “Penilaian Situs E-Government Dengan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis,” *J. Tek. Ind.*, vol. 17, no. 2, p. 92, 2017.
- [40] O. G. Hekhmatyar and D. Supriyadi, “Measurement Satisfaction Information System Quality Service On BSI Using Webqual And CSI,” *Indones. J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 2–7, 2017.
- [41] L. Van Huy, P. Long, A. O’Connor, and P. D. Tuyen, “The Development and Measurement of a Customer Satisfaction Index (E-CSI) in Electronic Banking,” *Int. J. Strateg. Decis. Sci.*, vol. 8, no. 3, pp. 45–58, 2017.
- [42] M. Hannie, S.Kom., “Analisis kualitas pelayanan penjualan online terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI),” *J. GERBANG*, vol. 8, no. 1, pp. 52–56, 2018.
- [43] A. Gunawan and Iqbal, “Quality measurement Customer Satisfaction Index (CSI) method and Importance-Performance Analysis (IPA) diagram PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak-Banten,” *J. Eng. Manag. Ind. Syst.*, vol. 6, no. 1, pp. 11–19, 2018.
- [44] A. Rachman and S. Wasiyanti, “Pengukuran kualitas e-commerce Shopee terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0,” *Paradig.*

- J. Komput. DAN Inform. Univ. BINA SARANG Inform.*, vol. XXI, no. 2, pp. 143–148, 2019.
- [45] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, “Using WebQual 4 . 0 and Importance Performance Analysis to evaluate e-commerce website,” *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, pp. 23–31, 2019.
- [46] A. Praharjo, “Perilaku pembelian secara online,” *J. Manaj. dan Bisnis MEDIA Ekon.*, vol. 1999, no. 1, pp. 222–230, 2019.
- [47] S. G. Tulanggow, T. M. Tumbel, O. Walangitan, J. I. Administrasi, P. Studi, and A. Bisnis, “Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pada Pembelian PT . Shopee International Indonesia Di Kota Manado,” vol. 9, no. 3, pp. 35–43, 2019.
- [48] Z. M. Nuzuli, N. Diana, and M. C. Mawardi, “Pengaruh Struktur Kepemilikan dan Special Purpose Entity (SPE) Terhadap Manajemen Laba Bagi Regulator Pasar Modal,” *E-Jra*, vol. 08, no. 01, pp. 1–13, 2019.
- [49] W. N. Syahril and B. Rikumahu, “Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money pada Mahasiswa Universitas Telkom,” *J. Mitra Manaj. (JMM Online)*, vol. 3, no. 2, pp. 201–214, 2019.
- [50] E. T. Riana, Mukson, and W. Roessali, “Analisis kesediaan membayar (Willingness to Pay) konsumen terhadap berbagai jenis beras organik di kota Semarang (Kasusdo pasar modren Gelael signature),” *J. Ekon. Pertan. dan Agribisnis*, vol. 3, no. 4, pp. 689–700, 2019.
- [51] M. I. Ukkas, “Implementasi skala likert pada metode perbandingan eksponensial untuk menentukan pilihan asuransi,” *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, no. November, pp. 1–6, 2017.
- [52] Maryuliana, I. M. I. Subroto, and S. F. C. Haviana, “Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert,” *J. Transistor Elektro dan Inform. (TRANSISTOR EI)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016.
- [53] M. C. Hajia, S. Y. R. Rompis, and F. Jansen, “Pengaruh Penerapan Road Pricing Pada Ruas Jalan Arteri Primer Di Kota Manado (Studi Kasus : Jalan Sam Ratulangi - Pertigaan Pikat),” *J. Sipil Statik*, vol. 7, no. 1, pp. 103–112, 2019.
- [54] I. Afrianto and S. Atin, “Rancang bangun model agregator jurnal online,” *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf.*, pp. 9–16, 2017.
- [55] D. I. Jaya M.Pd, *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*, 1st ed. Prenedamedia Group, 2019.
- [56] F. Marcori, “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan FISKUS, dan sanksi pajak terhadap kepatuahn wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha kecil menengah (Studi empiris pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan kota Sungai Penuh),” 2018.
- [57] H. Widagdo and F. M. Meirisa, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Trans Musi Palembang,” vol. 6, no. Oktober, pp. 1–8, 2019.
- [58] A. Sugeng and D. Amboningtyas, “Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap

kepuasan kerja karyawan serta implikasinya terhadap komitmen organisasi di CV Gema Insan Mandiri Semarang),” vol. 3, no. 3, 2017.

- [59] F. Yusup, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif,” *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018.
- [60] S. Muthmainnah, L. Slamet, and T. Sriwahyuni, “Analisis kualitas layanan portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id menggunakan metode WebQual 4.0 (Studi pada mahasiswa fakultas teknik Universitas Negeri Padang sebagai pengguna portal kredit ekstrakurikuler),” *J. Vokasional Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 4, no. 2, pp. 70–74, 2016.
- [61] S. Bagaskara and Suparto, “Analisis kepuasan pelanggan pada jasa cuci sepatu SANS.INC dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. SENOPATI*, vol. 1, no. 1, pp. 22–29, 2019.



UNIVERSITAS MIKROSKIL