

REFERENSI

Al-Hawari, M (2011), “Automated service quality as a predictor of customers’ commitment: a practical study within the UAE retail banking contexts of retail banking”, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, V ol. 23 No. 3, pp. 346-66.

Al-Hawari, M., Mouakket, S. (2012), “Do offline factors trigger customers’ appetite for online continual usage? A study of online reservation in the airline industry”, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 24 Issue: 4, pp.640-657

Bigcommerce. (2022), “Omnichannel Retail Strategy: How to Meet the Needs of Today’s Shoppers”. Terdapat di: <https://www.bigcommerce.com/articles/omnichannel-retail/> diakses pada tanggal 01 April 2022.

Guardian Indonesia Merupakan Jaringan Ritel Kesehatan dan Kecantikan No.1 di Indonesia. (n.d.). Terdapat di: <https://guardianindonesia.co.id/product-category/guardian/> dikases pada tanggal 12 Maret 2021

Hair, Black, Babin, dan Anderson. (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7th edition, New Jersey: Pearson.

Hadyan, R. (2019), “Ritel Kesehatan dan Kecantikan Kian Agresif Ekspansi di Mal: Ekonomi” Terdapat di: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190902/12/1143591/ritel-kesehatan-kecantikan-kian-agresif-ekspansi-di-mal> diakses pada tanggal 22 November 2020.

Herrhausen, Binder, Schoegel, dan Herrmann. (2015), Integrating Bricks with Clicks: Retailer-Level and Channel-Level Outcomes of Online–Offline Channel Integration. *Journal of Retailing* , 91(2), pp.309-325.

Fadillah, M. (2020), “Duta Intidaya Patok Penambahan 40 Gerai Watsons Tahun 2020” Terdapat di: <https://investor.id/market-and-corporate/duta-intidaya-patok-penambahan-40-gerai-watsons-tahun-2020>. Diakses pada tanggal 25 November 2020.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Dimensi Omnikanal pada Kompatibilitas, Risiko, dan Niat Belanja di Omnikanal: Analisis Perbandingan Watsons dan Guardian

KIKI AMELIA RAMADHANI, B.M Purwanto, Dr., M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Fadila, A. (2020) *Bisnis Retail Diramal Pulih Dan Tumbuh 5% Mulai Kuartal II 2021*. Katadata.Co.Id. Terdapat di: <https://katadata.co.id/ekarina/berita/5fac56756cce3/bisnis-retail-diramal-pulih-dan-tumbuh-5-mulai-kuartal-ii-2021>. Diakses pada tanggal 28 November 2020.

Kementerian Keuangan. (2020), “Kelas Menengah Penggerak Ekonomi Indonesia”. [online] Terdapat di: <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/kelas-menengah-penggerak-ekonomi-indonesia/>. Diakses pada tanggal 5 November 2020.

Kusnandar.B.V. (2022), “Jumlah Penduduk Indonesia Capai 273 Juta Jiwa pada Akhir 2021” *Databoks*. Terdapat di: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/10/jumlah-penduduk-indonesia-capai-273-juta-jiwa-pada-akhir-2021> diakses pada tanggal 22 Maret 2022

Jatmiko, L. (2020), “APJII: 196,7 Juta Warga Indonesia Sudah Melek Internet”. *Bisnis.com*. Terdapat di: <https://teknologi.bisnis.com/read/20201110/101/1315765/apjii-1967-juta-warga-indonesia-sudah-melek-internet> diakses pada tanggal 25 November 2020.

Jarman,P. (2019), “Delivering an Excellent Omni-channel Experience”. *cxtoday.com*. Terdapat di: <https://www.cxtoday.com/contact-centre/delivering-an-excellent-omni-channel-experience/> diakses pada tanggal 22 Februari 2022.

Rahayu, A. (2020), “Begini Strategi Duta Intidaya (DAYA) Siasati Gerai Watson Yang Terdampak Corona”. *kontan.co.id*. Terdapat di: <https://industri.kontan.co.id/news/begini-strategi-duta-intidaya-daya-siasati-gerai-watson-yang-terdampak-corona>. Diakses pada 25 November 2020.

Sekaran dan Bougie. (2013), *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 7th ed., Chichester, West Sussex, UK: John Wiley and Sons, Ltd.

Sugandi, A.T. (2022), “Start-Up e-Commerce Sulit Tembus Pasar Luar Jawa, Ini Alasannya”. *Bisnis.com*. Terdapat di:



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Dimensi Omnikanal pada Kompatibilitas, Risiko, dan Niat Belanja di Omnikanal: Analisis Perbandingan Watsons dan Guardian

KIKI AMELIA RAMADHANI, B.M Purwanto, Dr., M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<https://teknologi.bisnis.com/read/20220216/266/1500904/startup-e-commerce-sulit-tembus-pasar-luar-jawa-ini-alasannya>. Diakses pada tanggal 22 Maret 2022.

Suryahadi, A. (2020). “Ini Perubahan Perilaku pelanggan Indonesia Saat Pandemi Corona”. *Kontan.co.id*. Terdapat di: <https://nasional.kontan.co.id/news/ini-perubahan-perilaku-konsumen-indonesia-saat-pandemi-corona>. Diakses pada tanggal 26 November 2020.

Pebrianto, F. (2020), “APJII: Pengguna Internet RI 196,7 Juta Orang atau 73,7 Persen Penduduk”. *Tempo.Co*. Terdapat di: <https://bisnis.tempo.co/read/1600182/apjii-sebut-pengguna-internet-di-indonesia-kini-capai-220-juta-orang>. Diakses pada tanggal 22 Maret 2022

Wardhani, S. (2020), “Dinamika Perkembangan Sektor Ritel. *Validnews.id*. Terdapat di: <https://www.validnews.id/DINAMIKA-PERKEMBANGAN-SEKTOR-RITEL-hMP>. Diakses pada tanggal 25 November 2020.

Watsons. (2020), “Who We Are”. Terdapat di: https://www.watsons.co.id/who_we_are. Diakses pada tanggal 26 November 2020.