

DAFTAR PUSTAKA

- Alston, Frances. 2014. *Culture and Trust in Technology-Driven Organization*. CRC Press.
- Andrea, Bencsik, Horvath Csikos Gabriella, and Juhasz Timea. 2016. *Y and Z Generations at Workplaces*. Journal of Competitiveness Vol. 8, Issue 3, pp. 90 – 106. ISSN 1804-1728, DOI: 10.7441/joc.2016.03.06.
- Anggraeni, Feni Dwi, Imam Hardjanto dan Ainul Hayat. 2016. *Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Melalui Fasilitasi Pihak Eksternal dan Potensi Internal (Studi Kasus pada Kelompok Usaha “Emping Jagung”) di Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1. No.6, Hal. 1286-1295.
- Anonim. 2017. *Paparan Rakornas Yogyakarta 2018*. Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah DIY. Yogyakarta
- Ariningsih, Endah Pri. 2004. *Implementasi Fuzzy Quality Function Deployment (QFD) dalam Mengurangi Risiko Produk Baru*. Dalam Jurnal SEGMENT- Manajemen, Universitas Muhammadiyah Purworejo Halaman 2-4.
- Budiati, Indah, Yuni Susianto, Windhiarso, dkk. 2016. *Statistik Gender Tematik: Profil Generasi Milenial*. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. AddisonWesley, Inc. Massachusetts.
- Coulter, Gary and John Buddemeir. 2005. *E-Commerce Outline*. Pearson Education, Inc, Jakarta. Prentice Hall.
- Dubelaar, Chris, Amrik Sohal dan Vedrana Savic. 2005. *Benefits, impediments and critical success factors in B2C E-business adoption*. Dalam Technovation 25 halaman 1251-1262.

- Fajri, Nofias. 2019. *Pengembangan Model Individual dan Collective Trust Terhadap Teknologi 4.0 (Kasus: Penggunaan Aplikasi E-Wallet Go-Pay bagi Street Food Outlet di Yogyakarta)*. Tesis Magister Teknik Sistem (S2). Universitas Gadjah Mada.
- Fingar, Peter, Harsha Kumar, and Tarun Sharma. 2000. *Enterprise E-Commerce*. Tampa, Florida: Meghan Kiffer Press.
- Franchi, Cristiano Castel and Rino Falcone. 2010. *Trust Theory A Socio-Cognitive and Computational Model*. Chichester, UK.
- Ganesan, S. 1994. *Determinants of Long-term Orientation in Buyer-Seller Relationship*. *Journal of Marketing* (58), pp 1-9.
- Gefen, David., Karahanna, Elena dan Straub, Detmar W. 2003. *Trust and Tam in Online Shopping: An Integrated Model*. *MIS Quarterly*, March 51-90.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L & Davis, S. 1994. *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Heizer, J. dan Render, B. 2009. *Manajemen Operasi Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hofstede, Geert H. 2001. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. SAGE.
- Hutabarat, Diani. 2019. *Kominfo: 9,6 Juta UMKM Sudah Jualan Daring*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Jakarta
- Jayani, Dwi Hadya. 2019. *Top Startup Indonesia, Bukalapak Posisi Teratas*. Diakses dalam www.databoks.katadata.co.id pada 16 Desember 2019 pukul 21.52 WIB.

- Jian, Jiun-Yin, dkk. 2000. *Foundation for Emprirically Determined Scale of Trust in Automated System*. International Journal of Cognitive Ergonomics. 4: 53-71.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. 2016. *Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB) Tahun 2016-2017*. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Jakarta
- Kasmir, SE., MM. 2008. *Etika Customer Service*. Rajawali Pers. Jakarta
- Kim, Jeeyon, Mingyung Kim, Jeonghye Choi, and Minalshi Trivedi. 2019. *Offline social interactions and online shopping demand: Does the degree of social interactions matter*. Journal of Business Research 99, page 373-381.
- Kotler, Philip. (1991). *Manajemen Pemasaran: AnalisaPerencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jilid Keenam*. Jakarta: Erlangga
- Kumar, N., Scheer, L.K. and Stenkamp, J.B.E.M. 1995. *The Effect of Suppliers Fairness on Vulnerable Resellers*. Journal of Marketing Research, Feb.pp. 54-65.
- Lee dan Moray. 1994. *Trust, Self-confidence, and Operators Adaption to Automation*. International Journal of Human Computer Studies. Vol 4.
- Lemeshow, S & David W.H. Jr, 1997, 54-55. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (terjemahan). Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Lupiyoadi R & Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Salemba Empat.
- Marakas, George M dan O'Brien. 2011. *Management Information System*. Prentice Hall, Pearson Education, Inc. Upper Saddle River. New Jersey.
- Marjudin. 2018. *Pekerja Informal Dominasi Jumlah Total Pekerja pada Februari Lalu: BPS*. Diakses pada www.indopremier.com pada Kamis, 16 Februari 2020 pukul 16.41 WIB.

- Mauldin, Michael. 1994. *ChatterBots, TinyMuds and The Turing Test: Entering The Loebner Prize Competition*. Proceeding of The Eleventh National Conference on Artificial Intelligence. AAAI Press.
- Najiba, Soraya. 2016. *Perbaikan Kualitas Layanan pada Bisnis Foof Delivery Startup Menggunakan Kansei Engineering dan Quality Function Deployment (PT. Makan Diantar)*. Tesis S2 Teknologi Industri Pertanian. Universitas Gadjah Mada.
- Nagamachi, M. 1995. *Kansei Engineering: A New Ergonomic Consumer Oriented Technology for Product Development*. International Journal of Industrial Ergonomics. Vol 15 (1995), pp. 3-11.
- Nugroho, Hokie Septian. 2018. *Pengaruh Service Fairness terhadap Kepuasan Konsumen pada Gojek*. Tugas Akhir D3 Akuntansi. Universitas Gadjah Mada.
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. 2001. *Perspektif E-Business: Tinjauan Teknis, Manajerial dan Strategi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Pabundu, Moh dan Tika. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (2013), Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah (UMKM)
- Peter, Brunn, Jensen Martin and Skovgaard Jakob. 2002. *E-Marketplaces: Crafting A Winning Strategy*. European Management Journal Vol. 20, No. 3, pp. 286 – 298.

- Purnomo, Herdaru. 2018. *Ini Dia Peringkat Toko Online di Indonesia, Siapa Juara?.* Diambil dari <http://www.cnbcindonesia.com>. Diakses pada Minggu, 11 Mei 2019 pada pukul 05.33 WIB.
- Putra, Yanuar Surya. 2016. *Theoretical Review: Teori Perbedaan Generasi.* Among Makarti Vol.9 No.18.
- Ratna, Pipit Tyas. 2018. *Analisis Efektivitas Kebijakan Pengembangan Ekonomi Lokal (PEL) di Kabupaten Sleman (Studi Kasis di Showroom UMKM, Marketplace Sleman-Mall.com dan Rumah Kreatif BUMN Sleman).* Tesis Magister Manajemen dan Kebijakan Publik. Tesis Manajemen Kebijakan Publik (S2). Universitas Gadjah Mada.
- Rizkia, Choiru. 2019. *Startup Titipku Sabet Penghargaan Australia Awards.* Sumber: www.technologue.id
- Saputra, Arie Yandi & Deni Apriadi. 2017. *E-Commerce Berbasis Marketplace dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian.* Jurnal Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi Vol 1. No.2 Hal. 131-136.
- Savitri. Astrid. 2019. *Revolusi Industri 4.0: Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0.* Penerbit Genesis. Yogyakarta.
- Schroeder, G, R., Goldstein, S., and M.J. Rungtusanatham. 2011. *Operation Management: Contemporary Concepts and Cases, 5th ed.* McGraw Hill, New York
- Schutte, S. 2002. *Designing Feelings In to Product.* Linkopings University. Linkoping.
- Schwab, Klaus. 2016. *The Fourth Industrial Revolution.* Crown Publishing Group. United States.

- Stewart, D. W., P. A. Pavlou and S. Ward. 2001. *Media Influences on Marketing Communications*. In *Media Effect: Advances in Theory and Research*, J.B a. D. Zillmann (Ed.), Erlbaum, Hillsdale, N.J.
- Sulaiman, Oris Krianto. 2017. *Sistem Internet of Things (IoT) Berbasis Cloud Computing dalam Campus Area Network*. Seminar Nasional Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara. Vol XXIII pp 9-11.
- Suria, Ferdy Bima. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Penentu Niat Membeli Kembali Secara Online pada PT. Gojek Indonesia di Yogyakarta*. Skripsi S1 Manajemen. Universitas Gadjah Mada.
- Tjiptono, F. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Pubishing, Malang. Jawa Timur.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- Ushada, M, N.P Sari, dan Supartono. 2011. *Pengembangan Nata De Cassava Siap Saji dalam Kemasan Menggunakan Pendekatan Kansei Engineering*. *Proceeding Seminar Nasional APTA Indonesian Institute of Life Cycle Assessment on Food Products and Recent Progress in Agroindustry*. APTA/ILCA. Fakultas Teknologi Pertanian UGM, Yogyakarta, 23-24 November 2011.
- Ushada, Mirwan. 2010. *Bird Swarm Algorithm in Kansei Engineering to Derive Consumer Satisfication*. Doctoral Dissertation. Graduate School of Life and Enviromental Sciences, Osaka Prefecture University. Japan.
- Utama, Putu Kussa Laksana. 2018. *Bot Chat: Customer Relation dengan Teknologi Artificial Intelligence*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Agama dan Ilmu Sosial Budaya Widya Duta* Vol. 13, No.2. Denpasar
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Indeks: Jakarta Barat.