

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, R., Aliyah, I., & Yudana, G. 2020. *Space Syntax: Kesesuaian Lokasi Ritel Modern Berdasarkan Analisis Space Syntax*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Alfacart. 2021. *Tentang Alfacart*. [www.alfacart.com/static/tentang-alfacart](http://www.alfacart.com/static/tentang-alfacart) Diakses pada tanggal 10 Februari 2021 pukul 20:45
- Andika, H. dan Hati, S.W. 2018. *Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kota Batam*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Vol. 6, No. 2: 119 – 134.
- Andayani, Sri. 2018. *Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online terhadap Kualitas Layanan Website*. Prosiding SNST.
- Autry, A., 2021. *Loyalty statistics: the ultimate collection*. <http://accessdevelopment.com/>. Diakses pada tanggal 4 Januari 2021 pukul 10:37.
- Ayuni, Ni Wayan Dewinta; I Made Anom Adiaksa; dan I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Kopi Biji Salak*. Dalam Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2.
- Azali, F. N., Wahyudin, M. & Suyantohadi, A. 2020. *Customer Decision Making Analysis in Choosing the eMarketplace which Provide Food Products*. Agroindustrial Journal. Vol. 7 Issue I: 447 – 451.
- APJII. 2020. *Survei Pengguna Internet APJII 2019-Q2 2020*. Apjii.or.id. diakses pada 24 Desember 2020 pukul 11:46.
- Chien, T., Wang, N., dan Yang, K. 2015. *The Different Attribute of Online Store-An Industrial Perspective*. International Journal of Information Science and Management.

- Chen, Y. H., Hsu, I.C. dan Lin, C. C. 2010. *Website attributes that increase consumer purchase intention: A conjoint analysis*. Journal of Business Research. No. 63: 1007 – 1014.
- Chung, K., H. dan Shin, J., I. 2008. *The Relationship among e-Retailing Attributes, e-Satisfaction and e-Loyalty*. Management Review: an International Journal Vol.3, No.2: 23 – 45.
- Databoks. 2020. *Indonesia Peringkat Kelima Dunia dalam Jumlah Pengguna Internet*. <https://databoks.katadata.co.id/> diakses pada 24 Desember 2020 pukul 10:10.
- Dirgantara, H. B. dan Sambodo, A. T. 2015. *Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com*. Jurnal Sains dan Teknologi. Vol. 2, No. 1: 52 – 62.
- Fauza, Mifatahul. 2017. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Eksistensi Ritel Tradisional Dalam Menghadapi Ritel Modern di Kecamatan Medan Amplas*. At-Tawassuth, Vol. 2, No. 1: 146-169.
- Fauzi, S. dan Lina, L.F. 2021. *Peran Foto Produk, Online Customer Review, Online Customer Rating pada Minat Beli Konsumen di E – Commerce*. Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis. Vol. 2, No.1: 151 – 156.
- Gumilang, Risa Ratna. 2019. *Implementasi Digital Marketing terhadap Peningkatan Penjualan Hasil Home Industri*. Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol. 10, No.1: 9 – 14.
- Indrajaya, Drajat. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada Ukm Gallery*. Jurnal IKRA – ITH Teknologi. Vol. 2 No. 3: 2580 – 4308.
- Isaac, S dan Michael, W., B. 1981. *Handbook in Research and evaluation*. California: Edits Publishers.

- Istiqomah, M. dan Marlne, N. 2020. *Pengaruh promo gratis ongkos kirim dan online customer rating terhadap keputusan pembelian produk fashion*. Jurnal Manajemen. Vol. 12, No. 2: 288 – 298.
- Kasali, Renald. 2007. *Re-Code Your Change DNA*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmi. dan Candra, A.N. 2017. *Penerapan E-Commerce Berbasis Business to Consumers untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu*. Jurnal Aktual STIE Trisna Negara. Vol. 12, No.2: 109-116
- Kementerian Perdagangan. 2020. *Pertumbuhan Belanja Daring Jadi Momentum Transformasi Digital*. [www.kemendag.go.id/](http://www.kemendag.go.id/) . Diakses pada 30 Desember 2020 pukul 17:33.
- Kemper, J. 2016. *The History of Industry 4.0*. Pada <https://www.linkedin.com/> diakses pada 13 Juli 2021 pukul 20:15
- Klikindomaret. 2021. *Tentang Klikindomaret*. [www.klikindomaret.com](http://www.klikindomaret.com) Diakses pada tanggal 10 Februari 2021 pukul 21:39
- Koncar, Jelena. Grubor, A., Vućenović, S., & Marić, R. 2020. *Exploring E-retailing in the Danube Region countries: A study on internet purchasing*. Journal of Retailing and Consumer Services.
- Kotler, P, dan Armstrong, G. 1994. *Dasar-Dasar Pemasaran. Terjemahan, Jilid I, edisi kelima*. Jakarta: Midas Surya Grafindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: Prehallindo.
- Kredito dan Katadata Insight Center. *Perempuan Lebih Sering Belanja di E-Commerce Ketimbang Pria*. <https://katadata.co.id/> diakses 29 juni 2021 pukul 11:51.

- Kusnawati, W., Rokhmawati, R.I., & Rachmadi, A. 2018. *Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-Commerce (Studi pada klikindomaret.com dan alfacart.com)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol. 2, No. 9: 3287- 3292.
- Kusmantini, T. (2011) *Analisis Pengaruh E-Readiness Factors Terhadap Intensi Ukm Adopsi E-Business*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 11, No.1: 84 - 96.
- Maulana, S. H., Susilo, H., & Riyadi. 2015. *Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 29, No. 1.
- Mahardika, Satria Agung Tunas, Imam Santoso dan Rizky Luthfian Silalahi. 2014. *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Susu Pasteurisasi Kop Sae Pujon (Studi Kasus Pada Koperasi Susu Sae Pujon)*. Jurnal Industri Vol. 4, No. 1: 10 – 20
- Manunggal, Bagus. 2020. *Anteseden Keputusan Pembelian Online Konsumen Alfamart*. Jurnal Ekonomi Bisnis. Vol. 26, No. 1: 2715 – 1662.
- Merchant Machine. 2019. *Saturated Sectors: Finding Gaps In The Ecommerce Market In 2021*. Diakses pada [merchantmachine.co.uk/saturated-sectors/](http://merchantmachine.co.uk/saturated-sectors/) pada 29 Juni 2021 pukul 14:28.
- Meng S. W., Hideki, N., dan George, P. 2014. *The Use of Importance Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*. Journal of Theoretical and Applied.
- Nugroho, B. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta (ID): Penerbit Andi.
- Ong, J.O. dan Pambudi, J. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO)*. Jurnal Teknik Industri Undip. Vol. 9, No.1.
- Prasetiantono, A. Tony. 2018. “Revolusi Industri 4.0: Analisis Ekonomi”. Harian Kompas, Selasa, 13 Juli 2021.

- Prasetyo, H., & Sutopo, W. 2017. *Perkembangan Keilmuan Teknik Industri Dalam Perkembangan Rantai Pasokan Menuju Era Industri 4.0*. Semonar dan Konferensi Nasional IDEC 2017, 488-496.
- PwC. 2020. Survei PwC: Pandemi Mengubah Perilaku Konsumen. Pada [pwc.com/id](http://pwc.com/id) diakses pada 7 Juli 2021 pukul 15:40.
- Pujaningsih, N.N. dan Sucitawathi, I.G.A.A.G.D. 2020. *Penerapan Kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM) dalam Penanggulangan Wabah Covid-19 di Kota Denpasar*. Jurnal Moderat. Vol.6, No.3: 458 – 470.
- Purnomo, S. D., Serfiyani, C. Y., & Hariyani, I. 2013. *Sukses Bisnis Ritel Modern*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruhimat, D. 2008. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ryan, D. 2014. *Understanding Digital Markting*. Kogan Page Limited: Great Britain.
- Sellapan, Palaniappan. 2020. *Catering to Caterers: Expectations and Satisfaction of Restaurant Partners from Food Online Order and Deliveri (Food) Operator*. International Journal of Management (IJM). Vol. 11. No. 12: 2637 – 2659.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Soliha, Euis. 2008. *Analisis Industri Ritel di Indonesia*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. 15, No. 2: 128 – 142.
- Statista. 2020. *E-commerce – Indonesia / Statista Market Forecast*. <https://www.statista.com> pada 25 Desember 2020 pukul 13:40.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Suroto, H. L. 2020. *Pengertian Supermarket, Jenis Pasar Swalayan, Minimarket, Supermarket & Hypermarket*. <https://www.gomarketingstrategic.com/>  
Diakses pada 29 Desember 2020 pukul 14:53.
- Suwiknyo, Edi. 2020. *Sinyal Pelemahan Makin Tampak, Indeks Penjualan Riil Terus Turun*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/> diakses pada tanggal 28 Desember 2020 pukul 21:17.
- Syukri, S. H. A. 2014. *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol. 13, No. 2: 103 – 111.
- Tarsani. 2017. *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi*. Jurnal Bricolage. Vol. 2, No.1
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Turban, E., King, D., Lee, J., Liang, T.P., Turban, D. 2015. *Electronic Commerce, A Managerial Perspective*. Pearson, Essex.
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, C. W. 2008. *Strategi Pemasaran Retail*. Jakarta: PT. Indeks.
- Utami, C.W. 2010. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia, 2nd Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyono, Teguh. 2012. *Analisis Statistik Mudah Dengan SPSS 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Wahyuni, N., Mutaqin, A. I. S., & Gunawan, A. 2019. *Pengenalan dan Pemanfaatan Marketplace E-commerce untuk Pelaku UKM Wilayah Cilegon*. Jurnal Pengabdian Dinamika. Vol. 6.

- Wahyudin, M., Yuliando, H., & Savitri, A. 2020. *Consumer Behavior Intentions to Purchase Daily Needs through Online Store Channel*. agriTech. Vol. 40, No. 4: 306 – 311.
- Widodo, S. M. dan Sutopo, J. 2018. *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Model Business to Customer*. Jurnal Informatika UPGRIS. Vol. 4, No. 1: 38 – 45.
- Wedagama, D., M., P., Suthanaya, P., A., & Pramana, P., C., A. 2020. *Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang*. Jurnal Spektran. Vol. 8 No. 1: 11 – 18.
- Yustiani, R. dan Yunanto, R. 2017. *Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis di Era Teknologi Informasi*. Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA). Vol. 6 No.2: 2089-9033.
- Yola, M. dan Budianto, D. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Optimasi Sistem Industri. Vol. 12, No. 1: 301 – 309.