

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Pramono Handi, 2014. Faktor- Faktor yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Jejaring Sosial Facebook. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.2, No 2.
- Ashari, Riko. 2012. Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Sikap Pengguna Pada situs Belanja Lazada.com. *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB)* Vol. 8 2012 hal – 1-9
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ferinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Jakarta: Mediakita
- Ferinadewi, Erna 2010. *Merek dan Psikologi konsumen*. Edisi Pertama, Bandung: CV Graha Ilmu.
- Hair, J.f., et al. 2010. *Multivariate Data Analysis. Edisi ke-7*. New Jersey: Pearson Education
- Iprice, Marketeers Media & Mice Q3 2018 inilah *e-commerce* yang paing banyak dikunjungi di 2017 (<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/>)
- Khairani, Siti. 2015. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Informasi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Membeli Melalui Media Sosial. *SNEMA*: 978-602-17129-5-5.
- Kotler, Philip dan Gary Armtrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasarasn*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armtrong. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasarasn*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kevin L, Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pretince Hall.
- Detik News, Oktober 2017 Persaingan e-commerce di Indonesia (<https://inet.detik.com/cyberlife/d-3793019/persaingan-e-commerce-indonesia-di-2017-siapa-terpopuler>).

- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64, No.1.
- Risa, Saiful. 2017. Pengaruh *e-service* Quality Kualitas Informasi dan Persepsi Kemudahan Terhadap *E-Loyalty* dengan *E-satisfaction* sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ekonomi*, Volume 6, No 4, Tahun 2017 Hal 1-13 ISSN (online)
- Riandanu, Medi Utomo, 2016. Data Pendapatan E-Commerce, (<http://www.teknologi.metrotvnews.com>), Diakses 15 Desember 2017.
- Setiadi, Nugroho. 2010. *Perilaku Konsumen: Persepektf Kontemporer Pada Motiv, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Setyarko, Yugi, 2016. Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Pengguna Terhadap Keputusan Pembelian Produk secara Online. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, Vol. 5, No 2: 2252-6226.
- Suhir, Moch, Imam Suyadi dan Riyadi, 2014, 'Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian secara Online (Studi Kasus Situs Website [www. Kaskus.id](http://www.kaskus.id))', *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 8, No.1. Hal 1-10
- Suresh, A.M., dan Shashikala R.2011. Identifying Factors of Consumer Perceived Risk towards Online Shopping in India. *IPEDR*. 12. Hal. 336-341.
- Survei, APJII, 2017. Pengguna Jasa Internet Indonesia, (<http://apjii.or.id>).
- Top Brand. 2015. Situs Jual Beli Online, (http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_2), Diakses pada tanggal 15 Desember 2017.
- Tentang Lazada, Sejarah Lazada (<http://www.lazada.co.id>) , diakses 15 Desember 2017.
- Top Brand. 2016. Situs Jual Beli Online, (http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2), Diakses pada tanggal 15 Desember 2017.
- Top Brand. 2017. Situs Jual Beli Online, (http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2), Diakses pada tanggal 15 Desember 2017.

Tentang Lazada, keluhan pelanggan 2018 (<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3981823/pelayanan-buruk-lazada>), diakses 2 april 2018

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. “Service Quality dann Statisfacation”. ANDI. Yogyakarta

Umar, Husein : 2005. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.