

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA *ONLINE*
MENGUNAKAN APLIKASI BUDIMAN SWALAYAN PADA BUDIMAN
SWALAYAN**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar Ahli
Madya*



Oleh:

**EKA PUTRA PRATAMA
18134025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA *ONLINE*
MENGUNAKAN APLIKASI BUDIMAN SWALAYAN PADA BUDIMAN
SWALAYAN**

Nama : Eka Putra Pratama
BP/NIM : 2018/18134025
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Diketahui oleh

Padang, Oktober 2021

Koordinator Program Diploma (DIII)

Disetujui oleh

Manajemen Perdagangan

Pembimbing Tugas Akhir



Dina Patrisia, S.E, M.Si, Ph.D

NIP.19751209 199903 2 001



Thamrin, S.Pd, MM.

NIP.19750816 200501 1 003

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA *ONLINE* MENGUNAKAN APLIKASI BUDIMAN SWALAYAN PADA BUDIMAN SWALAYAN

Nama : Eka Putra Pratama
BP/NIM : 2018/18134025
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2021

| Nama | Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------|------------------------|--|
| 1. Ketua : | Thamrin, S.Pd, MM |  _____ |
| 2. Anggota 1 : | Awisal Fasyni, SP, MM |  _____ |
| 3. Anggota 2 : | Gesit Thabrani, SE, MT |  _____ |

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eka Putra Pratama
Thn. Masuk/NIM : 2018/18134025
Tempat/Tgl. Lahir : Jayapura, 10 Mei 2000
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl.Pasir Sebalah
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online*
Menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan Pada
Budiman Swalayan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Oktober 2021

Yang menyatakan,



Eka Putra Pratama

Nim. 18134025

ABSTRAK

Eka Putra Pratama : Analisis Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online* Menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan Pada Budiman Swalayan

Pembimbing : Thamrin, S.Pd, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen yang berbelanja *online* menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah kuesioner/angket yang dilakukan secara *online* melalui Google Formulir. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu dengan melakukan kuesioner terstruktur. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Konsumen yang menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 90 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan Konsumen Aplikasi Budiman Swalayan terhadap Aplikasi Budiman Swalayan sangat tinggi dengan perolehan data : Dimensi Kemudahan sebesar 94%, Dimensi Disain Situs sebesar 93%, Dimensi Keinformatifan sebesar 90%, Dimensi Keamanan sebesar 91%, dan Dimensi Komunikasi sebesar 90 %.Maka diharapkan perusahaan kedepannya dapat meningkatkan kepuasan memberikan kesan yang lebih baik lagi kepada konsumen.

Kata kunci : Kepuasan, Aplikasi Budiman Swalayan

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online* Menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan Pada Budiman Swalayan**”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Thamrin, S.Pd, MM. selaku pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, dan transfer ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal perkuliahan sampai akhir menyelesaikan tugas akhir.

5. Staf dosen serta karyawan/ti Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Secara khusus penulis ingin mengucapkan Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta dan keluarga penulis, yang selalu memberikan yang terbaik dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini serta telah mendukung dalam do'a dan pengorbanan.
7. Bapak Wandu selaku Manajer dari Budiman Swalayan Sawahan yang telah memberikan bantuan informasi tentang perusahaan.
8. Kepada rekan-rekan seangkatan lainnya terutama angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian tugas akhir ini
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu.
10. Teman-teman penulis yang sudah membantu memberikan semangat yaitu Nada, Hade, Cornela, Fadilla, Dewi, Diaz, Gandi, Ella, Ainil, Loli, Yesa, Razid, Danil, Defa dan teman-teman yang lainnya.
11. *Last but not least, i wanna thank me,for believing in me, for doing all this hard work, for having no days, for never quitting, for just being me at all times.*

Semoga bantuan, bimbingan, dan petunjuk yang bapak/ibu dan rekan- rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Padang, Oktober 2021

Eka Putra Pratama

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | iiiv |
| KATA PENGANTAR..... | V |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A.Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B.Rumusan Masalah | 5 |
| C.Tujuan Penelitian | 5 |
| D.Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.Manfaat Teoritis..... | 5 |
| 2.Manfaat Praktis | 5 |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 6 |
| A.Kepuasan Konsumen..... | 6 |
| 1. Pengertian kepuasan Konsumen..... | 6 |
| 2. Dimensi kepuasan Konsumen berbelanja <i>online</i> | 9 |
| 1. Kemudahan..... | 16 |
| 2. Desain Situs..... | 16 |
| 3. Keinformatifan..... | 17 |
| 4. Keamanan..... | 18 |
| 5. Komunkasi..... | 19 |

| | |
|--|----|
| 3. Aplikasi Budiman Swalayan..... | 6 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 18 |
| A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir..... | 21 |
| 1. Wawancara..... | 21 |
| 2. Kusioner..... | 21 |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 21 |
| C. Rancangan Penelitian..... | 21 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 21 |
| 2. Objek Penelitian..... | 22 |
| 3. Tahap Penelitian..... | 22 |
| D. Sumber Data..... | 24 |
| E. Populasi dan Sampel..... | 25 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 26 |
| G. Uji Instrumen..... | 28 |
| 1. Uji Validitas..... | 29 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 30 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 31 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 30 |
| A. Profil Perusahaan | 30 |
| 1. Sejarah Budiman Swalayan..... | 33 |
| 2. Logo Perusahaan..... | 34 |
| 3. Lokasi Perusahaan..... | 35 |
| 4. Visi dan Misi..... | 35 |
| 5. Struktur Organisasi..... | 33 |
| 6. Profil Aplikasi Budiman Swalayan..... | 40 |
| B. Hasil Temuan Penelitian | 42 |

| | |
|---|----|
| 1. Analisis Deskriptif dan Gambaran Umum Responden..... | 45 |
| C. Pembahasan..... | 47 |
| 1. Kemudahan..... | 52 |
| 2. Desain Situs..... | 53 |
| 3. Keinormatifan..... | 54 |
| 4. Keamanan..... | 55 |
| 5. Komunkasi..... | 56 |
| BAB V PENUTUP..... | 54 |
| A.Simpulan | 54 |
| B.Saran..... | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN..... | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Tampilan Web Aplikasi Budiman Swalayan | 3 |
| Gambar 1.2 Contoh Pengguna dan Transaksinya dalam menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan | 3 |
| Gambar 3.1 Data Unduhan Aplikasi Budiaman Swalayan | 25 |
| Gambar 4.1 Logo Budiman Swayalan | 31 |
| Gambar 4.2 Struktur Perusahaan Budiman Swayalan | 33 |
| Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi Budiman Swayalan | 33 |
| Gambar 4.4 Tampilan Menu Home Pada Aplikasi Budiman Swalayan | 37 |
| Gambar 4.5 Tampilan Menu Produk Pada Aplikasi Budiman Swalayan | 38 |
| Gambar 4.6 Tampilan Menu Keranjang Pada Aplikasi Budiman Swalayan | 39 |
| Gambar 4.7 Tampilan Menu Masuk Pada Aplikasi Budiman Swalayan..... | 40 |
| Gambar 4.8 Tampilan Menu <i>Chat</i> Pada Aplikasi Budiman Swalayan | 41 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Data Jumlah Transaksi Aplikasi Budiman Swalayan | 4 |
| Tabel 3.1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Konsumen Aplikasi Budiman Swalayan | 24 |
| Tabel 3. 2. Alternatif Kategori Jawaban Tingkat Kepuasan..... | 25 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas..... | 27 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 28 |
| Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Kelamin | 45 |
| Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur..... | 48 |
| Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 50 |
| Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan..... | 51 |
| Tabel 4.5 Analisis Jawaban Responden | 52 |
| Tabel 4.6 Pengukuran Kepuasan Pada Dimensi Kemudahan | 531 |
| Tabel 4.7 Pengukuran Kepuasan Pada Dimensi Disain Situs | 532 |
| Tabel 4.8 Pengukuran Kepuasan Pada Dimensi Keinformatifan..... | 532 |
| Tabel 4.9 Pengukuran Kepuasan Pada Dimensi Keamanan | 533 |
| Tabel 4.10 Pengukuran Kepuasan Pada Dimensi Komunakasi | 553 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Observasi
2. Kusioner Penelitian
3. Tabulasi Data Responden
4. Data Transaksi Konsumen Aplikasi Budiman Swalayan
5. Dokumen Validitas dan Reabilitas
6. Dokumentasi Wawancara Bersama Manajer Budiman Swalayan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi modern akan mengimplementasi berbagai perubahan dalam kinerja manusia. Salah satu produk inovasi teknologi telekomunikasi adalah internet, yaitu salah satu koneksi antar jaringan komputer. Aplikasi internet saat ini telah memasuki berbagai segmen aktivitas manusia, baik dalam sektor politik, sosial, budaya ekonomi dan bisnis. Internet sangat familiar dan menjadi bagian hidup masyarakat modern, banyak keuntungan yang didapat dengan internet antara lain menciptakan basis bagi klien atau konsumen, analisa produk dan pasar, akses informasi dan penyebaran informasi, komunikasi yang cepat dan pengiriman dokumen dengan biaya murah, peluang bisnis baru, menyediakan informasi bisnis untuk konsumen dan masyarakat luas, dijadikan sarana menjual produk atau tempat transaksi, dan masih banyak lainnya. Teknologi tersebut memungkinkan kita untuk melakukan banyak aktivitas dengan lebih efektif dan efisien.

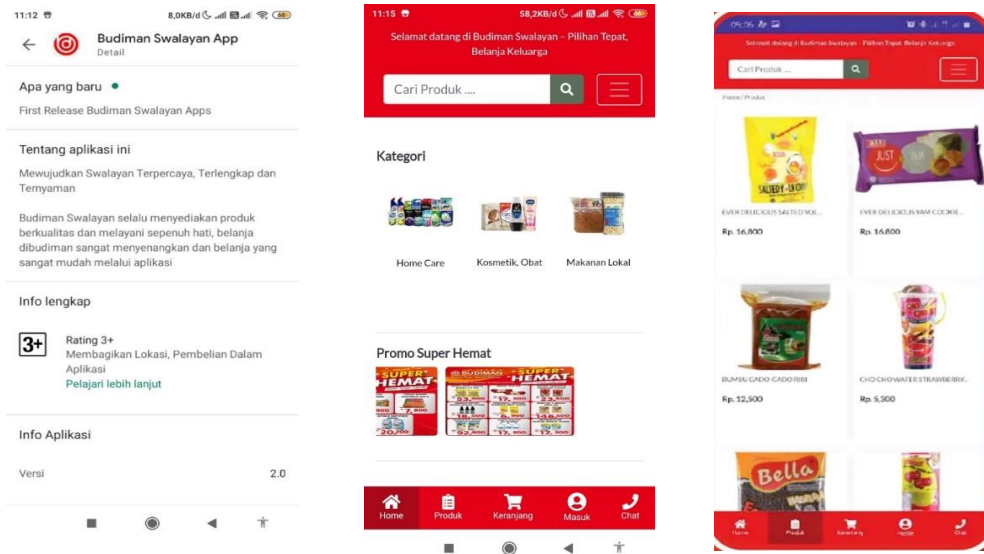
Perkembangan pengguna internet serta adanya kepuasan terhadap internet dan masyarakat akan menciptakan suatu potensi pasar. Dimana kepuasan tersebut merupakan kepuasan dalam melakukan pembelian produk melalui internet dalam terciptanya pasar internet yang ada, dapat menjadikan peluang-peluang baru dalam memulai dan menjalankan bisnis dengan basis internet.

Seiring dengan perkembangan *e-commerce* di Indonesia terlepas dari semua upaya perusahaan dalam memberi pengalasan lebih baik kepada konsumennya. Namun, adanya beberapa masalah yang masih harus di hadapi konsumen saat berbelanja *online* seperti yang di kutip dari Kompasiana yaitu masalah kualitas, kesalahan pembayaran, pengiriman dan logistik yang tidak akurat, kebijakan pengembalian dan penjaminan yang belum jelas, kurangnya keamanan, dan biaya tambahan yang muncul tiba-tiba sehingga membuat para konsumen tidak nyaman.

Melihat dari perkembangan zaman sekarang ini berbelanja secara langsung tidak lagi menjadi patokan orang dalam berbelanja, saat ini berbelanja dapat dilakukan juga secara tidak langsung atau secara daring menggunakan aplikasi belanja. Pada saat sekarang ini sudah banyak jenis *e-commerce* yang banyak digunakan di Indonesia, dan terlebih lagi di Kota Padang, Sumatera Barat, salah satunya ialah Aplikasi Budiman Swalyan, aplikasi ini di buat untuk masyarakat yang ingin berbelanja secara aman, mudah dan tak perlu keluar rumah, hanya cukup memesan menggunakan Aplikasi maka barang yang dipesan akan tiba dan konsumen hanya tinggal membayar saja.

Aplikasi Budiman Swalyan sebagai aplikasi *mobile commerce* berbasis *marketplace*, aplikasi ini merupakan wadah belanja *online* yang lebih fokus pada *platform mobile* yang menawarkan yang menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran aman, layanan pengiriman yang terintegrasi, dan fitur sosial yang inovatif untuk menjadikan jual beli menjadi lebih menyenangkan, aman, dan praktis.

Berikut ini tampilan Aplikasi *online shopping* Budiman Swalayan:

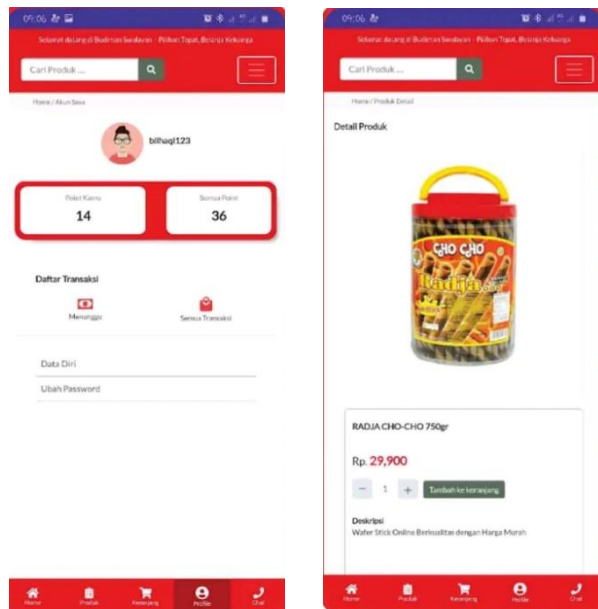


Gambar 1.1 Tampilan Web Aplikasi Budiman Swalayan

Sumber : google playstore

Dapat dilihat diatas Aplikasi Budiman Swalayan yang menjadi Aplikasi

belanja yang praktis. Salah satu contohnya seperti dibawah ini :



Gambar 1.2 Contoh Pengguna dan Transaksinya dalam menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan

Sumber : google playstore

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa mudahnya penggunaan Aplikasi dan praktis karena berbelanja secara daring menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan tersebut. Berikut ini adalah jumlah data transaksi Aplikasi budiman swalayan pada bulan Juni, Juli dan Agustus :

Tabel 1.1 Data Jumlah Transaksi Aplikasi Budiman Swalayan

| No | Bulan | Jumlah Transkasi |
|-------|---------|------------------|
| 1 | Juni | 173 |
| 2 | Juli | 243 |
| 3 | Agustus | 237 |
| Total | | 653 |

Sumber : Data olahan, Budiman Swalayan Padang (2021)

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pengguna Aplikasi Budiman Swalayan ini mengalami peningkatan dan penurunan transaksi dari tiap bulannya, oleh karena itu perlu di kaji lagi bagaimana kepuasan berbelanja di Aplikasi Budiman Swalayan tersebut agar bisa mempertahankan dan memperluas pasar dengan melihat respon konsumen pengguna Aplikasi Budiman Swalayan sebagai kajian bagi perusahaan untuk kedepannya, penting bagi Budiman Swalayan mengambil tindakan sebelum adanya persaingan antara Aplikasi Budiaman di masa mendatang, karena pasar bagi masyarakat terus berkembang dan semakin besar. Sebagai Aplikasi baru perlu dikaji lebih lagi bagaimana Aplikasi Budiman mempertahankan dan menambah konsumen lagi agar bisa memenangkan persaingan yang ada. Oleh karena itu, perlu dilihat bagaimana nantinya respon konsumen yang menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan yang bisa dijadikan bahan evaluasi bagi pemilik Budiaman Swalayan.

Hal ini menjadi semakin penting dan efektif untuk terlibat bersama mereka meneliti bagaimana respon konsumen yang menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan. Maka, berdasarkan data tersebut, cukuplah alasan penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang “ **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA ONLINE MENGGUNAKAN APLIKASI BUDIMAN SWALAYAN**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah; Bagaimana analisis kepuasan konsumen berbelanja *online* di Budiman Swalayan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Analisis Kepuasan Konsumen berbelanja *online* menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan .

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Tugas Akhir ini diharapkan menjadi tambahan ilmu pengetahuan secara teoritis bagi penulis sendiri maupun para pembaca tugas akhir ini, termasuk pembimbing dan para penguji tugas akhir ini.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar kajian-kajian ilmu dan pengetahuan yang dibahas dalam tugas akhir ini dapat menjadi sarana transfer pemikiran serta pembandingan dalam praktek berbelanja secara *online*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pengukuran kepuasan Konsumen dapat dilakukan dengan menggolongkannya menjadi lima yaitu dimensi kemudahan, dimensi disain situs, dimensi keinformatifan, dimensi keamanan, dan dimensi komunikasi. Dari perhitungan pengukuran kepuasan Konsumen Aplikasi Budiman Swalayan pada dimensi kemudahan diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang sangat puas terhadap Aplikasi Budiman Swalayan. Hal ini terbukti dengan tingginya persentase yang dicapai yaitu sebesar 94%. Dan dari perhitungan pengukuran dimensi disain situs pada Aplikasi Budiman Swalayan juga menempati posisi sangat tinggi, hal ini terbukti dari hasil perhitungan sebesar 93%. Dan pengukuran dimensi keinformatifan pada Aplikasi Budiman Swalayan sebesar 90% pada kriteria sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa Konsumen sangat puas terhadap keinformatifan Aplikasi Budiman Swalayan. Pada keamanan Aplikasi Budiman sebesar 91% dengan kriteria sangat tinggi yang menunjukkan Aplikasi Budiman aman bagi Konsumen. dan pada dimensi komunikasi Aplikasi Budiman sebesar 90% dengan kriteria sangat tinggi yang menunjukkan Aplikasi Budiman sangat berkomunikasi baik dengan Konsumen. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Aplikasi Budiman Swalayan memiliki nilai terbesar pada dimensi kemudahan, dapat dilihat dari hasil TCR mencapai 94% dengan kategori

sangat tinggi yang artinya dalam dimensi kemudahan lah yang sangat memuaskan konsumen.

B. Saran

Meskipun Aplikasi Budiman Swalayan sudah memuaskan Konsumen, perlu juga diwaspadai mengingat semakin banyaknya pesaing yang dapat mengakibatkan Aplikasi Budiaman Swalayan kehilangan Konsumen. Maka dari itu perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas baik dari Aplikasinya, produk ataupun atribut-atribut produknya.

Perusahaan harus lebih meningkatkan promosi mengingat semakin banyaknya iklan-iklan di media tentang produk sejenis. Jika Konsumen puas maka Aplikasi Budiaman bisa meningkat menjadi lebih baik, akan menimbulkan semakin banyaknya ketertarikan kepada calon konsumen baru dan konsumen lama juga akan semakin loyal terhadap Aplikasi Budiman Swalayan.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip- Prinsip Total Quality Service. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, Phillip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Oliver, R. L. 1997. Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer.
- Ganesh, J., Arnold, M.J. and Reynolds, K.E. 2000 “Understanding the customer base of serviceproviders: an examination of the differences between switchers and stayers” Journal of Marketing vol 64 pp 65-87.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1997, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 2, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Anderson, JC., and JA. Narus. 1990. A model of distributor firm and manufacturer firm working partnership. Journal of Marketing. 54 (1). 42-58
- Ishak, A. (2012). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM BELANJA ONLINE: SEBUAH STUDI TENTANG PENYEBAB (ANTECEDENTS) DAN KONSEKUENSI (CONSEQUENTS). Jurnal Siasat Bisnis, 12
- Chung, KH., and JI. Shin. 2010. The antecedents and consequents of relationship quality in internet shopping. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. 22 (4). 473-91.
- Szymanski, DM., & RT. Hise. 2000. E- satisfaction: an initial examination, Journal of Retailing. 76 (3). 309-22.
- Jun, SE., and KH. Chung. 2006. A study in the factors of internet shopping site affecting customer’s e-satisfaction, e- loyalty, and repurchasing intention. The Journal of Internet Electronic Research. 6 (2). 133-58.
- Hoffman, DL. and TP. Novak. 2000. How to acquire customers on the web. Harvard Business Review, May-June. 179-88.
- Barlow, AK., QS. Noreen, and M. Mannion. 2004. Developments in information and communication technologies for retail marketing channels. International Journal of Retail & Distribution Management. 32 (3). 157-63.