

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi saputra, R., & Usman, O. (2021). The Influence Of Price, Product Quality and Service Quality on Telkomsel Card Customer Satisfaction. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3768773>
- Adiguna, Y., Wijaya, R. N., Kurniawan, L. J., & Budiman, T. (2020). Analysis of Trust Level, Customer Value and Service Quality towards Customer Satisfaction Online Transportation (Go-jek) in The New Normal Pandemic Covid 19. *Advances In Transportation and Logistic Research*, 46–53. Retrieved from <http://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- Afifah Cinthia Pasha. (2019). E-commerce Adalah Perdagangan Elektronik, Pengertian Menurut Ahli dan Contohnya di Indonesia. *Liputan6.Com*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3866375/e-commerce-adalah-perdagangan-elektronik-pengertian-menurut-ahli-dan-contohnya-di-indonesia>
- Arfan, A., Wahono, B., & Khalikussabir. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *E – Jurnal Riset Manajemen*. Retrieved from <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/8427>
- Armstrong, G., Kotler, P. T., Trifts, V., & Buchwitz, L. A. (2017). *Marketing: An Introduction* (6th ed.). Pearson.
- Charantimath, P. M. (2017). *Total Quality Management*. Pearson.
- Dahlia, D., Mulyadi, H., & Wibowo, S. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada TIKI Cabang Utama Samarinda*. 9(2), 1–12.
- Dimas Jarot Bayu. (2020). Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 196,7 Juta. *Databoks.Katadata.Co.Id*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta>
- FemaleDaily Forum. (2020). *FemaleDaily.Com*. Retrieved from <https://forum.femaledaily.com/showthread.php?18691-Sociolla-com/page44>
- Ferdinand, A. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (5th ed.). AGF Books.
- Firmansyah, A. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/PERILAKU_KONSUMEN_Sikap_dan_Pemasaran/XDKaDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kepercayaan+pelanggan+adalah&printsec=frontcover
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas

- Diponegoro.
- Ghozali, I. (2015). *Partial Least Square* (2nd ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th, Ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018790633>
- Hidayat. (2020). 85 Persen Konsumen E-commerce Berasal dari Generasi Z dan Milenial. *Tempo.Co*. Retrieved from <https://bisnis.tempo.co/read/1372514/85-persen-konsumen-e-commerce-berasal-dari-generasi-z-dan-milenial>
- Hidayat, F. (2021). Industri E-Commerce Raup Untung di Masa Pandemi. *Beritasatu*. Retrieved from <https://www.beritasatu.com/ekonomi/727253/industri-ecommerce-raup-untung-di-masa-pandemi>
- Ike Nofalia. (2019). Bingung Dengan E-Commerce Kecantikan? Nih Ada Sociolla. *Finansialku.Com*. Retrieved from <https://www.finansialku.com/sociolla/#:~:text=Sociolla adalah online store terpercaya,kosmetik%2C parfum%2C serta skincare.&text=Chrisanti dikenal sebagai desainer grafis,commerce di bidang kecantikan ini>
- Iman, M. (2020). Di Balik Alasan Kenapa Milenial Suka Belanja Online. *GNFI*. Retrieved from <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/06/16/di-balik-alasan-kenapa-milenial-suka-belanja-online>
- Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen*, 5.
- Iprice.co.id. (2020). Persaingan Toko Online di Indonesia.
- Isna, T. D. (2020). Kisah Startup: Sociolla, E-Commerce Kosmetik dengan 30 Juta Pelanggan yang Rambah Pasar Vietnam. *Wartaekonomi.Co.Id*. Retrieved from [kisah-startup-sociolla-e-commerce-kosmetik-dengan-30-juta-pelanggan-yang-rambah-pasar-vietnam](https://www.wartaekonomi.co.id/read/1372514/kisah-startup-sociolla-e-commerce-kosmetik-dengan-30-juta-pelanggan-yang-rambah-pasar-vietnam)
- Jaclyn, A. (2019). Bolehkah Pria Menggunakan Produk Perawatan Wajah Wanita? *Klikdokter*. Retrieved from <https://www.klikdokter.com/info-sehat/read/3622152/bolehkah-pria-menggunakan-produk-perawatan-wajah-wanita>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2020). Retrieved from Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia website: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kingsnorth, S. (2016). *Digital Marketing Strategy. An Integrated Approach to Online Marketing*.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). *Principles of Marketing Eighth Europe an Edition*. Retrieved from www.pearson.com/uk
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th Ed). Amerika: Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016).

- Marketing Management*. New York: Pearson.
- Kusuma, dimas irfanda putra. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9.
- Linardi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop RI_Watch. *Agora*, 7(1), 5. Retrieved from @john.petra.ac.id
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). the Influence of Trust and Quality of Service To Customer Satisfaction Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Mohammad Mamduh. (2019). Rataan Pengunjung Bulanan E-Commerce Indonesia Q3 2019. *Medcom.Id*. Retrieved from <https://www.medcom.id/teknologi/news-teknologi/zNAVWWzb-rataan-pengunjung-bulanan-e-commerce-indonesia-q3-2019>
- Nashar, H. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. Pena Salsabila.
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, A., & Magnadi, H. R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-commerce. *Diponegoro Jurnal of Management*, 7(4), 1–11.
- Pasharibu, Y., Paramita, E. L., & Febrianto, S. (2018). Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21(2), 241–266. <https://doi.org/10.24914/jeb.v21i2.1965>
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, XX(1), 201–215.
- Purwanto, A. (2021). Ekonomi Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19: Potret dan Strategi Pemulihan 2020-2021. *Kompaspedia*. Retrieved from <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/ekonomi-indonesia-pada-masa-pandemi-covid-19-potret-dan-strategi-pemulihan-2020-2021>
- Putra. (2019). E-Commerce Adalah: Pengertian, Manfaat, Sejarah, Jenis & Contohnya. *Salamadian*. Retrieved from <https://salamadian.com/pengertian-e-commerce/>
- Putri Syifa Nurfadilah. (2018). Industri Kecantikan di Indonesia Tumbuh Pesat Hingga 16 Persen. *Kompas.Com*. Retrieved from <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/08/20/140853326/industri-kecantikan-di-indonesia-tumbuh-pesat-hingga-16-persen>
- Setiadi, N. J. (2015). *Perilaku Konsumen*. Kencana.
- Setyoparwati, I. C. (2019). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce di Indonesia. *Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(3), 111–119. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp111-119>
- SimilarWeb. (2021). *SimilarWeb*. Retrieved from <https://www.similarweb.com/website/sociolla.com/>

- Sitorus, O. F., & Utami, N. (2017). *Strategi Promosi Pemasaran*. Jakarta: FKIP UHAMKA.
- Siyoto, S., & Sodik., M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. *Dasar Metodologi Penelitian*, 1–109.
- Soleh, A. N., Harini, C., & Djamaludin. (2018). The Effect of Service Quality, Price and Trust to Customer Satisfaction Users of Transportation Services Online Ojek. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutopo, E. Y., & Slamet, A. (2017). *Statistika Inferensial*. Yogyakarta: ANDI.
- Syarizka, D., & Dewi, F. (2019). CEO Sociolla John Rasjid : “Di Kecantikan, Kami Ahlinya di Bidang Digital.” *Bisnis.Com*. Retrieved from <https://teknologi.bisnis.com/read/20190821/266/1139344/ceo-sociolla-john-rasjid-di-kecantikan-kami-ahlinya-di-bidang-digital>
- Tjiptono, F. (2014a). *Pemasaran Jasa* (Ed 1). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014b). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Ed I). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* (Edisi I). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepeuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran dan Strategi* (Ed. I; A. Diana, Ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tren dan Peluang Industri E-Commerce di Indonesia 2020. (2020). *CNN Indonesia*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200205204206-206-472064/tren-dan-peluang-industri-e-commerce-di-indonesia-2020>
- Wattimena, R. E., & Sin, L. G. (2020). Building Trust and Quality of Customer Service Through Customer Satisfaction (Study of Gojek’s Customers in Malang City). *Journal of The Community Development in Asia*, 3(3), 79–87. <https://doi.org/10.32535/jcda.v3i3.892>
- Widianti, N. (2019). Menurut Penelitian, Hampir 50% Wanita Indonesia Doyan Belanja Online, Lho! Anda Salah Satunya? *BeautyJournal.Id*. Retrieved from <https://journal.sociolla.com/lifestyle/kebiasaan-wanita-indonesia-belanja-online>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing* (7th Ed). New York: McGraw-Hill Education.
- Zikmund, william G. (2003). *Business Research Methods*. Thomson.