

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Maharani Nur. (2021). Tix ID Trending di Twitter, Pembelian Tiket Pre-Sale Spider-Man: No Way Home Mendadak di Refund Secara Sepihak - Jaksel News. [online] *Jaksel News*. Available at: <https://jakselnews.pikiran-rakyat.com/hiburan/pr-613229504/tix-id-trending-di-twitter-pembelian-tiket-pre-sale-spider-man-no-way-home-mendadak-di-refund-secara-sepihak> [Accessed 9 Feb. 2022].
- Adam, J. (2020). Analisis *E-Service Quality* pada Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Kota Bandung.
- AlSondos, I., & Salameh, A. (2020). The effect of system quality and service quality toward using m-commerce service, based on consumer perspective. *Management Science Letters*, 10(11), 2589-2596.
- Alwindini, D. A., Fakhrunissa, R. A., & Luthfi, F. M. (2019, August). Motivasi Konsumen Dalam Menonton Film Di Bioskop (Bandung Raya). In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 10, No. 1, pp. 917-926).
- Amira, A. A., & Syahputra, S. (2020). Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Satisfaction Aplikasi Shopee. *eProceedings of Management*, 7(3).
- Annur, C. M. (2020). *Indonesia Peringkat ke-4 Negara Berpenduduk Terbanyak Dunia*. [online] *Katadata.co.id*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/15/indonesia-peringkat-ke-4-negara-berpenduduk-terbanyak-dunia> [Accessed 29 Nov. 2021].
- Annur, C. M. (2020). Tix ID Investasi di Startup Hiburan Singapura. [online] *Katadata.co.id*. Available at: <https://katadata.co.id/agustiyanti/digital/5e9a495c3f47f/tix-id-investasi-di-startup-hiburan->



793350/pengguna-keluhkan-tix-id-eror-seperti-war-tiket-konser [Accessed 6 May. 2022].

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods*. © 2014 by The McGraw-Hill Companies.

Dana.id. (2021). *DANA - Bayar Pakai Kartu di DANA Kartu Kredit digibank by DBS Diskon s/d RP50RB Beli Tiket XXI di TIX ID*. [online] Available at: <https://www.dana.id/promo/bayar-pakai-kartu-di-dana-kartu-kredit-digibank-by-dbs-diskon-sd-rp50rb-beli-tiket-xxi-di-tix-id> [Accessed 18 Jan. 2022].

Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120-127.

Dewi, D. P. (2015). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Anggrek Shopping Hotel Bandung.

Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1-10.

Fahera, M. F. (2020). THE IMPACT OF ONLINE SALES PROMOTION AND E-SERVICE QUALITY ON THE REPURCHASE INTENTION OF SHOPEE CUSTOMERS (A CASE STUDY ON BUYERS AT SHOPEE MARKETPLACE). *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(10), 3922-3932.

Gulo, W. (2002). *Metode penelitian cet 1*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Hardani., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hasman, H. C. P. (2019). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction dan Dampaknya terhadap Repurchase Intention dalam Menggunakan Aplikasi E-Commerce pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara.
- Hatta, H., & Rumahorbo, S. G. R. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan E-Commerce Venus Di DKI Jakarta Ditinjau Dari E-Service Quality. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 4(1), 1-10.
- Hendarto, S. F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna pada Media atau Platform Penyedia Tiket Film Aplikasi Tix ID di Yogyakarta dengan Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model).
- Hendra, Ginting, P., Rini, E. S., & Sembiring, B. K. (2018). Pengaruh E-Servqual dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction pada Marketplace E-Commerce di Indonesia.
- Hermawan, S., & Amirullah, A. (2016). *Metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif & kualitatif*.
- Hoffman, K. D. & Bateson, J. E. G. (2010). *Services marketing: concept, strategies, & cases*. (Fourth Edition) Cengage Learning.
- Irasanti, S. N., Akbar, I. B., & Suryani, Y. D. (2020). Implementation of Importance-Performance Analysis (IPA) for Improving Medical Students' Quality of Service in Teaching Hospital. *hospital management (Table 1)*, 5(7), 8.
- Jayani, D. H. (2021). Sensus Penduduk 2020: Jumlah Penduduk Indonesia 270,2 Juta. [online] *Katadata.co.id*. Available at:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/22/sensus-penduduk-2020-jumlah-penduduk-indonesia-2702-juta> [Accessed 29 Nov. 2021].

Kale, A., & Mente, R. (2018). M-Commerce: Services and applications. *Int. J. Adv. Sci. Res*, 3(1), 19-21.

Kasih, S. S., & Moeliono, N. N. K. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung).

Kotler, Philip & Keller, K. L. (2013). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management*. Boston, MA: Pearson.

Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management: 4th European Edition*. Pearson UK.

Kurniawan, W. Agung. & Zarah, Puspitaningtyas. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.

Kusnandar, V. B. (2021). Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia. [online] *Katadata.co.id*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia> [Accessed 30 Nov. 2021].

Lemeshow, S., Hosmer Jr, D. W., Klar, J., Lwanga, S. K., & World Health Organization. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. Chichester: Wiley.

Mallya, J., & Patwardhan, V. (2018). Hospitality Students' Perception of College Library Service Quality: Importance-Performance Analysis. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 38(2).

- Mardianah, M. (2014). Penggunaan performance assessment (penilaian kinerja) pada pembelajaran biologi dengan kurikulum 2013: penelitian deskriptif di SMAN Kota Tangerang Selatan.
- Markazi-Moghaddam, N., Kazemi, A., & Alimoradnori, M. (2019). Using the importance-performance analysis to improve hospital information system attributes based on nurses' perceptions. *Informatics in Medicine Unlocked*, *17*, 100251.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (January 1977:77–79) “Importance-Performance Analysis,” *Journal of Marketing* *41*.
- Nextren. (2021). *Ini Penyebab Tiket Spider-Man: No Way Home di TIX ID Dikembalikan - Semua Halaman - Nextren.grid.id*. [online] Available at: <https://nextren.grid.id/read/013043347/ini-penyebab-tiket-spider-man-no-way-home-di-tix-id-dikembalikan?page=all> [Accessed 6 May. 2022].
- Nurhaliza, S. (2022). Kota Paling Padat di Indonesia Tahun 2022, Nomor 5 Tak Terduga! [online] *IDX Channel*. Available at: [https://www.idxchannel.com/economics/kota-paling-padat-di-indonesia-tahun-2022-nomor-5-tak-terduga#:~:text=Ibukota%20Indonesia%2C%20DKI%20Jakarta%20mempe,rtahankan,Jakarta%20berpenduduk%2010.562.088%20jiwa](https://www.idxchannel.com/economics/kota-paling-padat-di-indonesia-tahun-2022-nomor-5-tak-terduga#:~:text=Ibukota%20Indonesia%2C%20DKI%20Jakarta%20mempe,rtahankan,Jakarta%20berpenduduk%2010.562.088%20jiwa.). [Accessed 7 Jun. 2022].
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, *11*(4), 1113.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Fall 1985: pp. 41–50). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing* *49*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005) 'E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality', *Journal of Service Research*, Vol.7, No.3, pp.213-233.
- Prajitno, S. B. (2013). Metodologi penelitian kuantitatif. *Jurnal. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati (tersedia di <http://komunikasi.uinsgd.ac.id>)*.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12 - 31.
- Putri, I. K. D. B. (2016). *Kepuasan perkawinan dan persepsi kehadiran anak pada pasangan yang tidak memiliki anak* (Doctoral dissertation, UNIKA SOEGIJAPRANATA).
- Revolusimental.go.id. (2021). Kaum Muda, Media Sosial, dan Nasionalisme. *Revolusi Mental*. [online] Available at: [https://revolusimental.go.id/kabar-revolusi-mental/detail-berita-dan-artikel?url=kaum-muda-media-sosial-dan-nasionalisme#:~:text=Berdasarkan%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa,\(88%2C5%20persen\)](https://revolusimental.go.id/kabar-revolusi-mental/detail-berita-dan-artikel?url=kaum-muda-media-sosial-dan-nasionalisme#:~:text=Berdasarkan%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa,(88%2C5%20persen).). [Accessed 2 Jun. 2022].
- Rizal, J. G. & Nugroho, R. S. (2021). Mengenal Apa Itu Generasi Baby Boomers, X, Y, Z, Millenials, dan Alpha - *KOMPAS.com*. [online] Available at: <https://www.kompas.com/tren/read/2021/12/26/170000565/mengenal-apa-itu-generasi-baby-boomers-x-y-z-millenials-dan-alpha?page=all#:~:text=Gen%20Y%20atau%20Millennials%3A%20kelahiran,41%2D56%20tahun%20pada%202021> [Accessed 2 Jun. 2022].
- Sadi, A., Azad, I., & Noorudin, M. (2010). The prospects and user perceptions of m-banking in the Sultanate of Oman. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 15(2), 1-11.

- Sampson, S. E., & Showalter, M. J. (1999). The performance-importance response function: Observations and implications. *Service Industries Journal*, 19(3), 1-25.
- Samsu, S. (2017). *Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*.
- Sari, R. N. (2022). Perbandingan Kualitas Layanan Aplikasi Tiket Bioskop Online Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). (Skripsi, Universitas Bakrie).
- Setiawati, D., & Madiawati, P. N. (2020). MINAT BELI KONSUMEN MELALUI APLIKASI TIX ID YANG DIPENGARUHI OLEH SOCIAL MEDIA MARKETING, BRAND IMAGE, DAN E-SERVICE QUALITY. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 10(2), 119-126.
- Simatupang, H., Widowati, S., & Riskiana, R. R. (2020). Evaluasi Website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Menggunakan Metode WEBUSE dan Importance-Performance Analysis (IPA). *eProceedings of Engineering*, 7(3).
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Slotegraaf, R. J. & Inman, J. J. (August 2004: pp. 269–80) “Longitudinal Shifts in the Drivers of Satisfaction with Product Quality: The Role of Attribute Resolvability,” *Journal of Marketing Research* 41.
- Soenarso, S. A. (2022). Bisnis Industri Perfilman Indonesia Dinilai Bakal Pulih pada 2022. [online] *kontan.co.id*. Available at: <https://industri.kontan.co.id/news/bisnis-industri-perfilman-indonesia-dinilai-bakal-pulih-pada-2022> [Accessed 23 Mar. 2022].



- Sriwahyuni, T. (2021). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SHOPEE. *EDUTAMA*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Repository Universitas Peradaban.
- Sultan, R. (2021). Penonton bioskop kembali naik, simak penjelasan Graha Layar Prima (BLTZ). [online] *kontan.co.id*. Available at: <https://investasi.kontan.co.id/news/penonton-bioskop-kembali-naik-simak-penjelasan-graha-layar-prima-bltz> [Accessed 19 Dec. 2021].
- Tirdanatan, N. U., Georgiana, V., & Sun, Y. (2014). Evaluasi Good Corporate Governance Atas Kebutuhan Donatur Pada Penerapan Crowdfunding di Indonesia: Studi Kuantitatif dan Kualitatif Pada Efekrumahkaca.net, Patungan.net, dan Wujudkan. com. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(1), 123-135.
- TIX ID. (2021). Aplikasi Pembelian Tiket Bioskop di Indonesia. [online] *TIX.ID*. Available at: <https://www.tix.id/> [Accessed 19 Dec. 2021].
- Uly, Y. A. (2020). Lama Tak Dibuka, Bagaimana Prospek Bisnis Bioskop? [online] *KOMPAS.com*. Available at: <https://money.kompas.com/read/2020/08/21/204127626/lama-tak-dibuka-bagaimana-prospek-bisnis-bioskop?page=all> [Accessed 21 Dec. 2021].
- Wardhana, A., Kartawinata, B. R., & Syahputra. (2014). Analysis of The Effects of Service Quality, Customer Value, and Customers Satisfaction To Behavioral Intentions at Auto 2000 Car Service Station In Indonesia.
- Wibawa, B., Ariansah, M., & Respati, B. (2016). Memahami Kepenontonan Film Indonesia. *IMAJI: Film, Fotografi, Televisi, & Media Baru*, 8(1), 24-38.

- Wibowo, P. C. (2019). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LIPSTIK WARDAH (Studi Pada Mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Malang).
- Widoyoko, E. P. (2012). Teknik penyusunan instrumen penelitian. *Yogyakarta: pustaka pelajar*.
- Wijaya, H. R., & Astuti, S. T. (2018). The Effect of trust and brand image to repurchase intention in online shopping. *KnE Social Sciences*, 915-928.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services Marketing, Third European Edition*. New York: McGraw-Hill Education.
- Wyród-Wróbel, J., & Biesok, G. (2017). Decision making on various approaches to Importance-Performance Analysis (IPA). *European Journal of Business Science and Technology*, 3(2), 123-131.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.
- ZA, S. Z. (2020, September). *Manajemen pemasaran teori dan strategi*. Forum Pemuda Aswaja.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: integrating customer focus across the firm (7th ed)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.