

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- APJII. 2018. Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Pengguna Internet Indonesia: Survey. <https://apjii.or.id>. (diakses pada tgl 25 Oktober 2019)
- Assauri, Sofjan. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Bressolles, G and Durrieu, F. 2011. Service quality, customer value and satisfaction relationship revisited for online wine website. In 6th AWBR International Conference. France.
- Buchari, Alma. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Cetakan Ketujuh (Edisi Revisi). Bandung : Alfabeta
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. 2006. Operations Management For competitive advantage, 9th ed. New York : McGraw-Hill
- Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta : Erlangga
- KAI ACCESS, *Application Mobile.2019* (diakses tanggal 25 Oktober 2019)
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller.2013: *Marketing Management Fourteenth*. United States of America : Pearson Education.
- Lorena, Sepni. 2018. Penelitian Terdahulu. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Yang Berdampak Pada *E- Loyalty* (Studi Pada Situs Belanja *Online* Bukalapak.Com).
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Riza dan Sutopo.2017. Analisis Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi Dan Persepsi Kemudahan Terhadap E- Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia). *Diponegoro Journal Of Management*. Vol.6, No.4, pp:1-13
- Fahrika.A, Rachma.N, Slamet. A.R. Pengaruh *Online Marketing Dan E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada *Online Shop JOYISM Malang*. *E-Jurnal Riset Manajemen UNISMA*.
- Iswanca.R, Rachmawati.I, Prabowo.F.S.A. 2016. Pengaruh *E-Service Quality* Aplikasi Garuda Indonesia Terhadap *Customer Satisfaction* Garuda Indonesia. *Journal. E-Proceeding of Management*.Vol:3, No.3, pp:2781
- Santos, J. (2003), "E-service quality: a model of virtual service quality dimensions", *Managing Service Quality*, Vol. 13 No. 3, pp. 233-46.
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.