

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2016, April). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty pada Lazada. *e-proceeding pf Management*, Vol.3, No.1, 142.
- Akdon, & Riduwan. (2010). Rumus dan Data Analisis Statistika.
- Alnadi, Y., & Brata, W. D. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty Pada Online Shop Metrox Group. *Jakarta*.
- Amrin, F., & Sembiring, B. F. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Renjiro Sushi House Multatuli Medan.
- Baistama, R. P., & Martini, E. (2021, Agustus). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *e-Proceeding of Management*, Vol.8 (4), 3182.
- Bimo Taufan Perwira, E. Y. (2016). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 2.
- Dolatabadi, H. R., & Gharibpoor, M. (2012). How Can E-Service Influence onCustomers' Intentions toward Online Book Repurchasing (SEM

- Method and TPB Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2010). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology -6/E*. Perpustakaan Telkom University.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
- Hansel, J. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk*. Jakarta.
- Hassan, H. S., Shehab, & Peppard, J. (2011). Recent Advances In E-Service In The Public Sector: State-Of-The-Art And Future Trends. *Business Process Management Journal*, Vol. 11(No. 5).
- Juhria, Meinitasari, Fauzi, & Yusuf. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce Shopee. *JURNAL MANAJEMEN*, Vol.13, No.1, 55-62.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*.
- Juliandi, A., Irfan, Manurung, S., & Satriawan, B. (2013). *Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS*.
- Kotler, P. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. .
- Kotler, P., & Gary, A. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Marketing Management* 15th Edition.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi 12. Jilid 1.
- Ladhari, R., Ladhari, I., & Morales, M. (2011). Bank Service Quality: Comparing Canadian and Tunisian Customer Perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 29(33), 224-246
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Program Manajemen Bisnis*, Vol. 4(No. 2).
- Lupiyoadi, & Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Laurent, 2016) (Suryadi & Ilyas, 2018) (Supriyantini, Suryadi, & Riyadi, 2015) (Ting, 2016) (Raman, Arasu, & Viswanathan, 2011) (Sharma & Lijuan, 2015) Edisi ke-3.
- Manap. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. *Mitra Wacana Media*.
- Nursani, N., Nursani, R., & Hufron, M. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Akan Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen E-Commerce Melalui Shopee (Studi Pada Mahasiswa UNISMA). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, Vol.8, No.9.
- Perwira, Yulianto, & Kumadji. (2016). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi

- Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia). (K. Yulianto, Ed.) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 2.
- Perwira, Yulianto, & Kumadji. (2016). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 02.
- Rahmayanty, & Nina. (2013). Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty. *Jakarta :Graha Ilmu*.
- Raman, Arasu, & Viswanathan, A. (2011). Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer. *Networks & Business Information System*, 54-60.
- Riza, & 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, 1-13.
- San, W. H., Von, W. Y., & Qureshi, M. I. (2021). Impact Of E-Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia. *Journal of Marketing and Information Systems*, Vol.3, No.1. 01.
- Sharma, G., & Lijuan, W. (2015). The effects of online service quality of e-commerce Websites on user satisfaction. *Business The Electronic Library*.

- Sugiono. (2016). Metode Penelitian Bisnis, Cetakan keDelapan Belas.
- Supriyantini, Suryadi, I., & Riyadi. (2015). Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System, Available, dan Privacy terhadap Satisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2.
- Suryadi, & Ilyas. (2018). Layanan Online Food Delivery Dalam Membantu Kebutuhan. *Jurnal Universitas Padjajaran*.
- Ting, O. (2016). E Service Quality, E Satisfaction, and E Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market: Evidence Form Malaysia. *Material Science and Engineering*, 19.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran. Edisi 3.
- Tjiptono, T., & chandra, G. (2016). Service, Quality & satisfaction.
- Wibhawani, & Ariyanti, M. D. (2012). Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Tahun 2012.
- Yuliana, T., Soegiarto, E., & Nurqamarani, A. S. (2020). Pengaruh E - Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan. *esearch Journal of Accounting and Business Management (RJABM)*.
- Yunanto, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Akademika*, 15.

Zavareh, Ariff, Jusoh, Zakuan, & Bahari. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on ECustomer Satisfaction in Internet Banking Services.

Procedia - Social and Behavioral Sciences(No.40), 441 – 445.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 5th edition. *New York: McGraw Hill.*