

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A.A., dan Djatmiko, T. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* pada Lazada.co.id. *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.1 April 2016, hal. 142.
- Amstrong dan Kotler. (2003) Manajemen Pemasaran, Edisi kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Anderson, R. E., dan Srinivasan, S. S. (2003). *E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework. Psychology & Marketing*, Vol. 20, No. 2, 123-137.
- Armstrong dan Kotler. 1999. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., (2003), *Service Marketing (3rd McGraw Hill, New Delhi*.
- Budiman dan Riyanto, Agus. (2013). Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Chang, Hsin Hsin., Yao-Hua Wang., dan Wen- Ying Yang. (2009). “*The Impact Of E-service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty On E-marketing: Moderating Effect Of Perceived Value*”. *Total Quality Management*. 20 (4). Pp. 423-443.
- Chi, S. C., Jiun, W. C., & Lin, Y. (2015). *Female Online Shoppers: Examining the Mediating Roles of e-Satisfaction and e-Trust on e-Loyalty. Internet Research*, Vol. 23 Iss. 4 pp. 542 -561.
- Cooper, D. R. & Schindler, P. S., (2011). *Business Research Methods, 11th Edition, McGraw-Hill/Irwin, New York*.
- Dharmesta, Basu Swastha. (1996), Azaz – Azaz Marketing. Edisi III. Yogyakarta: Liberty.
- Effendy dan Onong, U. (2003). Ilmu, teori dan filsafat komunikasi. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. (1994). Perilaku Konsumen. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Engel, J. Blackwell, R. (2004). Consumer Behavior. Dryden Press Chicago Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono (2009), Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta : Andi Offset
- Fandy Tjiptono, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke-dua, penerbit, Andi, Yogyakarta.
- Fischer, Robert J. dan Gion Green. 1998. *Introduction to Security. Los Angeles : Butterworth-Heinemann*.

- Griffin. (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Habul, G., dan V. Trifts. (2000). *Consumer Decision Making in Online Shopping Environments: The Effects of Interactive Decision Aids*, *Marketing Science*, Vol. 19, No.1
- Hair, Jr., Joseph F., et. al. (2011). *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition. New Jersey: PrenticeHall, Inc.*
- Hartono, J. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman)* (Vol. 6). Yogyakarta, Indonesia: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hernikawati, D., dan Sensuse, I.D. (2016). Uji Validitas Indikator–Indikator Peningkatan *E-Government* Indonesia (Pegi) Tingkat Provinsi Dengan Analisis Faktor : *JPPi* Vol 6 No 1 (2016). hal. 1 – 18.
- Hery. (2013). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gava Media.
- Ho, C. I. & Lee, Y. L. (2007). *The development of an e-travel service quality scale*. *Tourism Management*, 28(6), 1434-1449.
- Hur, Youngjin. Ko Yong Jae., Valacich, Joseph. (2011). *A Structural Model of the Relationships between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty*. *Journal of Sport Management*, 25, 458-473.
- Hurriyati, Ratih (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung Alfabeta.
- J. Paul Peter Jerry C Olson, (2013): *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1.
- Jamanti, R. (2014). Pengaruh Berita Banjir Di Koran Kaltim Terhadap Kesadaran Lingkungan Masyarakat Kelurahan Temindung Permai Samarinda. *E-Journal Ilmu Komunikasi*, 2014, 2 (1): 17-33. Samarinda.
- Jiang, L., Jun, M., dan Yang, Z. (2015). *Customer-perceived value and loyalty: how do key service quality dimensions matter in the context of B2C e-commerce?*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2015.
- Kotler dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2013). *Marketing Management, 14th Edition*, Pearson Education Limited.

- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh , Ronny A Rusly, Benjamin Molan. Edisi Milenium. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler. P & Amstrong, G. (1997). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laudon, Kenneth C & Laudon, Jane P. (2014). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital Edisi 13*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA Vol. 4, No. 2*, (2016). Surabaya.
- Li, H. and Suomi, R. (2009). *A proposed scale for measuring e-service quality. International Journal of u- and e-service, Science and Technolog.*
- Loudon, David L., Della Bitta, Albert J. (1984). *Consumer Behavior*. New York: McGraw –Hill, Inc.
- Lu, Chuan Long., Chang, Hsiu-Hua, and Yu, Shih-Ting (2013), *Online Shoppers: Perceptions of E-retailers' ethics, cultural orientation, and loyalty: An Exploratory study in Taiwan, Internet Research, and Vol. 23 Issue: 1, 00.47-68*
- Lupiyoadi (2006). “Menelusuri pemasaran jasa”. Diperoleh dari <https://www.kajianpustaka.com/2018/11/tujuan-karakteristik-jenis-dan-strategi-pemasaran-jasa.html>.
- Mahendra, I. (2015). Analisa Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Koperasi pada Koperasi Karyawan Budi Setia Jakarta dengan *Technology Acceptance Model* Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol. XI, No.1 Maret 2015.
- Mangkunegara dan Prabu. A. (2002). *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. PT. Refika .Aditama Bandung.
- Maulana, Y., Astuti, M., dan Surachman. (2012). Analisis Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Jurusan Teknik Mesin Di Universitas “XYZ”). *Jurnal Rekayasa Mesin Vol.3, No. 1 Tahun 2012 : 258-267*.
- Melinda. (2017). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pelanggan Go-Jek Melalui *E-Satisfaction* pada Kategori *Go-Ride*. *AGORA Vol. 5, No. 1*, (2017). Surabaya.
- Mindy Jeon, Myunghhee dan Jeong, Miyoung. (2017). “*Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty, International Journal of Contemporary Hospitality Management*”, *Vol. 29 Issue: 1,pp.438-457*

- Miniwatts Marketing Group. (2012). *Internet World Stats: Usage and Population Statistics*. Diakses 27 Maret 2019 dari <http://www.Internetworldstats.com/stats.htm>.
- Mokhlis, S. (2012). *The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison. Public Administration Research*; Vol. 1, No. 1; 2012.
- Muhlisin, A., dan Ichsan, B. (2008). Aplikasi Model Konseptual Caring Dari Jean Watson dalam Asuhan Keperawatan. *Berita Ilmu Keperawatan* ISSN 1979-2697, Vol . 1 No.3, September 2008 :147-150.
- Nasution. (2004). *Perceived of Use. Sistem Informasi Manajemen*. Sanjaya.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurulita, Z. (2009). Dampak Kehadiran Internet dalam Perspektif Sosial. Diakses 20 Maret 2019 dari <http://zea-mpr.blogspot.com/2009/11/dampak-kehadiran-internet-dalam.html>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A. 2005. "E-S-Qual: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality", *Journal of Service Research*, Vol. 7 No. 3, pp. 213-23.
- Payne, A. (2008). *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Pertiwi, I.M., Yulianto, E., dan Sunarti. (2016). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 37 No. 1 Agustus 2016. hal. 179.
- Peter, Paul, J., Olson Jerry C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi 9. Jakarta : Salemba Empat.
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, Alih Bahasa Benyamin Molan ,(2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, PT. Indeks.
- Potter, Patricia A, Anne G. Perry. (2009). *Fundamental Of Nursing* edisi 7. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Potter, Patricia. A. (2009). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik (Fundamentals of Nursing : Concepts, Proevess, and Practice)*. Edisi VII. Jakarta : EGC.
- Pratibha, A.D,. (2003). *Understanding Consumer Motivation and Behaviour Related to Self-scanning in Retailing Implications for Strategy and Research on Technology-based Self-service*, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14, No.1, pp. 59–95.
- Priangani, A. (2013). Memperkuat Manajemen Pemasaran dalam Konteks Persaingan Global. *Jurnal Kebangsaan*, Vol.2 No 4. Juli 2013.

- Rachman, T., dan Napitupulu, D. (2016). Model Kualitas *e-Service* dengan Pendekatan *Meta-Etnografi e-Service Quality Model Using Meta-Ethnography Approach*. Iptek-Kom, Vol. 18 No. 2, Desember 2016: 81-97.
- Revita, A. (2016). *E-Satisfaction* dan *E-Trust* Mempengaruhi *E-Loyalty* Konsumen Wanita Dalam Sosial Media. Jurnal Manajemen dan *Start-Up* Bisnis Volume 1, Nomor 4, Oktober 2016.
- Riyono., dan Budiharja, E.G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua di Kota Pati. Jurnal Stie Semarang, Vol 8, No 2, Edisi Juni 2016.
- Sarwono jonathan, (2006) Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sekaran, Uma., dan Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (5th Edition)*. New York: John Wiley and Sons Limited.
- Sheng, Tianxiang dan Liu, Chunlin. (2010). "An Empirical Study On The Effect Of *E-Service Quality* On Online Customer Satisfaction and Loyalty", Vol 1, pp 273-283
- Siswanto. (2009). Pengantar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara
- Suatama, J. (2013). Analisis Strategi Inovasi Atribut Produk dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Skuter Matik Merek Honda Vario di Kota Semarang. Jurnal Stie Semarang, Vol 5, No 2, Edisi Juni 2013.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. (2002). Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Wawan, A dan Dewi, M. 2010. Teori dan Pengukuran Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Manusia.. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Wawan, A. dan M. Dewi, (2010). Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia Yogyakarta: Nuha Medika.

Wijaya, A.S dan Putri, Y.M. 2013. Keperawatan Medikal Bedah 2, Keperawatan Dewasa Teori dan Contoh Askep. Yogyakarta : Nuha Medika.

Winardi dan Suparwarman. (2003). Perilaku Konsumen. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Zaltman, Gerald, dan Wallendorf, M. (1979) *Consumer Behavior, Second Edition, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall, 1979.*

Zeithaml, Valerie A, Bitner, Mary Jo, (2006:6). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*” New York, Irwin Mc Graw Hill, Boston.

Zeithaml, Valerie A. (2006). *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value. New York: Free Press.*

