

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, T. D., & Kamal, M. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan jasa TelkomSpeedy. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 1, Nomor 1*, 1-11.
- Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama.
- Ba, S., & Pavlou, P.A. (2002). Evidence of The Effect of Trust Building Technology in Electronic Markets: Price Premium and Buyer Behavior. *MIS Quarterly*.
- David. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loayalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab. *AGORA Vol. 6, No. 2*.
- Dewi, G. A., Yasa, N. N., & Sukaatmadja, P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5*, 257-275.
- Erdiansyah. (2016). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Volume 1 Nomor 1 Edisi Februari 2016*, 93-108.
- Fiansyah, R. (2020, Februari 22). *Finance Bisnis*. Retrieved from iNews.id Finance: <https://www.inews.id/finance/bisnis/10-e-commerce-terpopuler-di-indonesia-tokopedia-terdepan-shopee-geser-bukalapak>
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi ed.). Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Komalasari, D., & Seprina, I. (2018, April). Penerapan E-Commerce pada Toko Mawar Songket Palembang Berbasis Web. *JURNAL ILMIAH BETRIK: Besemah Teknologi Informasi dan Komputer*, 9, 56-62.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketin, 12th*. Sabran, Jilid 1 Terjemahan Bob. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA Vol. 4, No. 2.*, 95-100.

- Malau, H. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Malau, H. (2017). *Manajememn Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Margono. (2000). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Messakh, H. W. (2016). Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *AGORA Vol. 4, No. 1*, 350-356.
- Nufransa, S. W. (2014). *Buku Pintar Pajak E-Commerce*. Jakarta: Visimedia.
- Schiffman, & Kanuk. (2008). *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Sethio, E. D., & Siagian, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Perceived Value Dan kepuasan Pelanggan Tokopedia. *AGORA Vol. 6, No. 2*.
- Smith, R., & Wright, W. (2004). "Determinants of Customer Loyalty and Financial Performance. *Journal of Management Accounting Research*, 16, pg. 183, 23 pgs.
- Sudirman, I. M., & Suasana, I. I. (2018, September). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Volume 1, Nomor 4*, 473-488.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Suryana, H. P., & Darmawanti, M. (2019, Oktober 2). Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Economac*, 3(2).
- Tahuman, Z. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3, 445-460.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen dan strategi merek*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, C. W. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Wyckof. (2014). *Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa. Dalam F. Tjiptono, Pemasaran Jasa (hal. 268)*. Penerbit Andi: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Baum, David. (1999). *E-commerce*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lee, Gwo-Guang and Hsiu-Fen Lin. 2005. "Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping", *Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 33, Page 161.
- G. Leon, Schiffman dan Lazar L Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh*
- Santos, J. dan Boote, J. 2003. A Theoretical Exploration and Model of Consumer Expectation, Post-Purchase Affective Stages and Affective Behaviour, *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 3, No. 2, pp. 142-156
- Chase, Richard B., F. Robert Jacobs, Nicholas J. Aquilano. (2006). *Operations Management for competitive advantage 11 th edition*. Universitas Indiana: McGraw-Hill/Irwin.
- Felicia Laurent. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan, *Agora Vol.4 No.2*
- Anton, Tirta, Komara. (2014). "Keterkaitan E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Maskapai Penerbangan Air Asia dengan Menggunakan Structural Equation Modelling." *Jurnal Computech & Bisnis Vol.8 No. 2*. 101-111.
- A., Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Malhotra Arvind. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, Volume 7, No. X
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi
- Sativa, A., & SRI, R. T. A. (2016). Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

- Sharma, Gajendra. 2017. Service Quality, Satisfaction and Loyalty on Online Marketing: An Empirical Investigation. *Global Journal of Management and Business Research: E Marketing*, 17(2).1-11
- Sundaram. 2017. Impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty empirical study in india online business, *Universal Journal of Management* 3(5): 187-197
- DeVellis, R. F. (2016). *Scale development: Theory and applications* (Vol. 26). Sage Publications.
- Kountur, Ronny. 2003. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Teruna Grafika.
- Sugianto, A. (2011). Analysis of validity and reliability of English formative tests. *Journal on English as a Foreign Language*, 1(2), 87-94.
- [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com) diakses pada hari Selasa, 2 Februari 2021

