

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, S. 2017. *Pengaruh Layanan Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Webqual 4.0*: Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Komunikasi. Vol.2 No.1
- Anita, M.S & Miranda, F. 2019. *Exploring Service Quality Dimensions In B2B E- Marketplaces*: Journal of Electronic Commerce Res rch. 14(4)
- Ashoer, M. 2019. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo*: JBMI
- Astuti, D & Salisah, F. 2019. *Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-SERVQUAL (Studi Kasus Lejel Home Shopping Pekanbaru)*: Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. UIN Siska Riau
- Blut, M. 2019. *E-Service Quality Development of a Hierarchical Model*: Journal of Retailing. 92(4)
- Chong & Man. 2018. *Examining E-Marketing Services And E-Marketing Proceedings of The International Multi Conference of Engineers And Computer Scientists Hongkong*: IMECS, Li
- Daryanti, P & Shihab, M. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-SERVQUAL Studi Kasus Pelanggan Shopee*. JEMI: Universitas Bakrie Jakarta
- Fatimah, S. 2018. *Strategi Pemasaran E-Commerce Melalui Website Klik Hotel.com*: Jurnal Common. 1(2)
- Ghozali, I. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21. Update PLS Regresi Semarang*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan Ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kahan, A.G. 2018. *Electronic Commerce: A Study on Business And Challenges in an Emerging Economy*: Global Journal of Management and Business Res rch. B Economics And Commerce. 16(1)
- Kotler, P & Amstrong, G. 2019. *Principles of Marketing. 12th Edition. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, p & Keller, L.K. 2018. *Manajemen Pemasaran*: Pearson Education
- Kuncoro, M. 2019. *Mudah Memahami & Menganalisis Indikator Ekonomi*: UPP Stim YKPN
- Laurent, F. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go- Jek Melalui Kepuasan Pelanggan*: AGORA. 4(2)
- Moleong & Lexy, j. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: PT Remaja Rosdakarya*
- Nasser, M.A. dkk. 2018. *Analysis of E-Service Quality Through Online Shopping*: Res rch Journal of Business management. 9(3)
- Opiida. 2018. *Pengertian E-Marketplace*. Retrived from <http://tokohalista.wordpress.com>
- Permana & Djatmiko. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E- Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung*
- Serila.V. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Toko Online Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*: Skripsi
- Shien, L.W & Yazdanifard, R. 2019. *Relationship Marketing VS Internet Marketing: Wich On Contribute to Gain Higher Level of Consumer Loyalty*: Global Journal of Management and Business Res rch. E-Marketing. 14(7)
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method) (4th Ed)*: Afabeta
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kombinasi*: Alfabeta. Tempo
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*: Alfabeta Sukirno, dkk. 2019. *E-Service Quality Ojek Online Terhadap Customer Retension*. IKRAITH.HUMANIORA. Vol.3
- Thungasal, C.E & Hotlan. 2019. *Pengaruh Kualitas layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari*: AGORA 7(1)
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran*: CV. Andi Offset
- Tjiptono, F. & Diana. A. 2019. *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, D & Chandra, G. 2021. *Pemasaran Srategik (Ed 3)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tobagus, A. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Situs Tokopedia*: AGORA. 6(1)
- Turban. Dkk. 2021. *Electronic Commerce 7th Edition*: United States Pearson
- Ulum, F & Renaldi, M. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Star-Up*

Kaosity: Jurnal Tekno Kompak

- Widiaputri, dkk. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Perceived Value dan E-Customer Satisfaction (Survey Pada Pelanggan Go-Ride Yang Menggunakan Mobile Application Go-Jek di Kota Malang*: JAB
- Widodo, T.H & Tresna, P.W. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek (Studi Pada Pengguna Kartu As di Atia YPPT Priatim Tasikmalaya)*: Abdispreneur
- Yusuf, A. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*: Prenadamedia Group
- Zavareh, F.B. dkk. 2021. *E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E- Customer Satisfaction Internet Banking Service*: Procedia Social and Behaviorel Sciences

