

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Usman. 2005. **Pengolahan Citra Digital dan Teknik Pemrogramannya**. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Budhi, Sumiari. 2017. **Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym**. Vol. 7. No. 1. Manajemen Informatika
- Davis dan Goesth, 2000, **Kualitas layanan**, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2013. Alih Bahasa : Benyamin Molan. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha, Fitri, 2017. **Analisis Hubungan Antara Motif Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee**, Ilmu Komunikasi Vol 5 No. 4. Hal 26-40.
- McLeod, R. dan Schell, Jr., G. P., 2008, **Management Information System**, Edisi 10, Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti , 2013 **Kualitas Pelayanan jasa atau service quality**.
- Tjiptono, 2012 **Pemasaran Strategik**, edisi 2. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Chandra, 2011 **E-service quality & satisfaction**, edisi 3 Yogyakarta: UPP AMP.
- Tjiptono, Fandy, 2000. **Prinsip- Prinsip Total Quality Service**. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2001. **Strategi Pemasaran**. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sastika, 2017, **Analisi Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Peanggan Belanja Online Shopee**. Vol 2 No. 2

Tobagus Anita, 2018. **Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia.** Vol 6 No. 1. Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Perwira Bimo, 2016. **Pengaruh E-service Qualit dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan.** Vol 38. No.2. Ilmu Administrasi

Usman Sumaga, 2018. **Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo.** Vol.3 .No.1. Teknik Sipil.

Oktaviani, Suryana, 2016 . **Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro Pasirmukti, Bogor.** Vol.24 . No.1. Agri Bisnis

Zeithmal, V.A., A. Parasuraman and A. Malhotra (2002), “**Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge**”, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.30, No.4,pp. 362-375.

<https://iprice.co.id>

<https://Tokopedia.co.id>

www.apiji.or.id

