

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, Dwi Aliyyah & Sunarti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7. 2017
- Birra, Fadhil Al. APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 143 Juta, Ini Rinciannya. 2018. <https://www.jawapos.com/teknologi/20/02/2018/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-143-juta-ini-rinciannya?amp=1> (Diakses pada tanggal 31 Maret 2019).
- Damar, Agustinus Mario. Pengguna Internet di Indonesia Tembus 143 Juta. 2018. <https://m.liputan6.com/amp/3301353/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-143-juta> (Diakses pada tanggal 31 Maret 2019).
- David. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab. *AGORA*, 6(2). 2018.
- Dwi Prihadi, Susetyo. Peta Persaingan Situs e-commerce di Indonesia. 2017. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170315104148-185-200219/peta-persaingan-situs-e-commerce-di-indonesia> (Diakses pada tanggal 27 Maret 2019).
- Eka, Randi. Lanskap E-commerce di Indonesia dari Perspektif Konsumen. 2018. <https://dailysocial.id/post/e-ecommerce-di-indonesia-2018> (Diakses pada tanggal 27 Maret 2019).
- <https://m.jd.id/help/content?id=130> (Diakses pada tanggal 27 Maret 2019).
- <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/> (diakses pada tanggal 27 Maret 2019)
- Inayah Lutfiani, Eva. Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Pembelian Pada Produk Merek Toko (Studi Kasus Pada Konsumen Bio Organik di Supermarket Superindo Yogyakarta). Universitas Negeri Yogyakarta. 2016.
- Jonathan, Hansel. Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The Winners Vol. 14 No. 2, 104-112*. 2013.
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. 2016.
- Laurent, Felicia. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA* 4(2). 2016.
- Lorena, Sepni. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction yang Berdampak Pada E-Loyalty. Universitas Lampung. 2018.

- Nurlina. Pengaruh E-Service Quality dan Kepercayaan Online Terhadap Minat Pembelian Toko Online di Tokopedia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 6(2), 83-93. 2017
- Prastyono, Ardy. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Provider Seluler XL (Survei Pada Mahasiswa/i di Universitas Negeri Jakarta). Universitas Negeri Jakarta. 2017.
- Rahayu, Evita. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Toko Online Shopee (Studi Kasus Pada Pengguna Toko Online Shopee). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2018.
- Rizan, Mohamad & Andika, Fajar. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *JRMSI*, 2(1). 2011.
- Roji Herdito, Faujan. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE di Kota Yogyakarta. 2017.
- Sari, Dita Puspita. Pengaruh, Iklan, Harga dan E-Service Quality Terhadap Repurchase Intention Pada Pengguna Online Travel Agent Traveloka. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2016.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. 2017.
- Sumanto. *Statistika Terapan*. CAPS (Central of Academic Publishing Service). 2014.
- Supardi. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika Yang Lebih Komperhensif*. Change Production. 2014.
- Taufan Perwira, Bimo., Yulianto, Edy., & Kumadji, Srikandi. 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*, 38(2). 2016.
- Tobagus, Anita. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Jurnal AGORA Vol. 6 No. 1, 1-10*. 2018.
- Wibisono, Yusuf. *Metode Statistik*. Gajah Mada University Press. 2015.
- Zulvan Aulia, Muhamad. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Minat Pembelian PRoduk Busana Muslim di Lazada Indonesia Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2017.