

Daftar Pustaka

- Arzaq, Ario dkk. (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, Page 142.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta. Desrina.
- Edo Satria dan Achmad Fauzi. 2014. "Pengaruh e-service quality ritel online di Indonesia terhadap *e-satisfaction* melalui *experiential value* sebagai variabel antara (studi pada zalora Indonesia)". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Moch. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya". *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonomika Dasar*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono, 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora* 11(1).
- Swasta, Busu, dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 1997.
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-Azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Penerbit Andy. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2011. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sugiyono, 2015, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- <https://www.google.com/search?q=hubungan+sampel+dan+populasi.pdf&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>
- <http://abiavisha.blogspot.com/2015/12/populasi-dan-sampel-penelitian.html>
- http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/03/teknik_sampling1.pdf
- <http://journal.uin.ac.id/Unisia/article/download/5325/4958>