

DAFTAR PUSTAKA

- Aldatya, Reyvi., Suharyati., Nastiti, Heni. 2021. Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pada E-Commerce Shopee. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* Volume 2, 2021.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. (2006). “*Operations Management for Competitive Advantage*”. 11th Ed. New York: McGraw Hill.
- David. 2018. Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada transportasi online Grab. *AGORA Vol.6, No. 2*
- Devianti, Yoki. 2018 “*Pengaruh Brand image terhadap Loyalitas konsumen melalui Kepuasan konsumen Gojek Sidoarjo*” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. Vol.7 No.1.
- Dwiastuti Rini, Agustina Shinta, dan Riyanti Isaskar, 2012 “*Ilmu Perilaku Konsumen*” Universitas Brawijaya Press (UB Press), Malang.
- Jonathan, Hansel. 2013. Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang berdampak pada Customer Loyalty pada PT Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The WINNERS* Vol. 14 No. 2.
- Laurent, Felicia. 2016. Pengaruh E-service quality terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK melalui kepuasan pelanggan. *AGORA Vol. 4, No. 2*.
- Malik, Muhammad Ehsan., Ghafoor, Muhammad Mudasar., Iqbal, Hafiz, Kashif. 2012. Impact of brand image, service quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 23.

- Rivai P, Agung Kresnamurti., Suneni., Febrilia, Ika. 2019. Pengaruh kualitas layanan, Harga dan Citra Merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi Ojek online Grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol 10, No. 1.
- Sethio, Elwin Dwijaya., Siagian, Hotlan. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas pelanggan melalui Percieved Value dan Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Agora*, Vol.6 No.2.
- Sundaram, Vijayanand,. Ramkumar, D., Shankar, Poorna. 2017. Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty (Empirical Study in India Online Business). *KINERJA Volume 21, No. 1*.
- Syafriza, Yudi., Widodo, Teguh. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan dan Kepercayaan untuk meningkatkan Repurchase Studi pada Lazada.co.id. *e-Proceeding of Management: Vol.5, No.3*
- Echdar, Saban. 2017. *Metode penelitian Manajemen dan Bisnis*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Fatihudin, Didin., Firmansyah, M Anang. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish: Yogyakarta.
- Ghozali, Latan. 2014. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0 edisi 2*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing, Cetakan Pertama*. MedPress: Yogyakarta.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Cetakan Kedua*. CAPS(Center for Academic Publishing Service): Yogyakarta.

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press: Surabaya.
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip kepuasan pelanggan*. PT Elex Media Computindo: Jakarta.
- Kotler, dan Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Vol. Jilid 1. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 12*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks: Jakarta
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi Dan pengendalian*. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip., Amstrong, Gary. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2*. Pernhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip., Amstrong, Gary. 2012. *Prinsip –prinsip Pemasaran Jilid 1*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip., Amstrong, Gary. 2016 *Marketing management*. 14th Edition New Jersey Pretince Hall: USA.
- Laudon, K.C. dan Traver, C.G. 2012. *E-Commerce* 8th. Pearson Education: USA.
- Riduwan dan Akdon (2013) “*Rumus dan data dalam analisis statistika*” Alfabeta: Bandung.

- Riduwan dan Kuncoro. 2012. *Cara menggunakan dan memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Suryati. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu strategi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan*. CV Buditama: Yogyakarta.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen, Edisi 7*. Indeks : Jakarta
- Tiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik. Edisi 1*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction edisi 3*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran edisi 2*. ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Bayu Media Publishing : Malang
- Wijaya, Tony. 2019. *Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. PT Indeks: Jakarta.
- Zeithaml, V.A , Parasuraman dan A. Malhotra 2000. "A Conceptual Framework for Understanding E-Service Quality : Implications for future Research and Managerial Practice" , Marketing Science Institute, Cambridge, MA
- Kata Data. 2021. *Indonesia Jadi Negara dengan Pertumbuhan E-Commerce Tercepat di Dunia*

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-E-Commerce-tercepat-di-dunia>.

Kata Data. 2021. *Lazada, e-Commerce Paling Banyak Pengunjung 2018*.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/04/18/lazada-E-Commerce-paling-banyak-pengunjung-tw-i-2018>.

Kata Data. 2021. Tokopedia Masih Jadi E-Commerce Paling Banyak Dikunjungi pada Kuartal III 2021.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/18/tokopedia-masih-jadi-e-commerce-paling-banyak-dikunjungi-pada-kuartal-iii-2021>

Kata Data. 2021. *Nilai Transaksi E-Commerce Mencapai Rp 266,3 Triliun pada Tahun*

2020. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/29/nilai-transaksi-E-Commerce-mencapai-rp-2663-triliun-pada-2020>

We Are Social. 2021. 2021 Digital Report Indonesia

<https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>

APJII. 2020 Statistik jumlah pengguna internet di Indonesia

<https://apji.or.id/content/utama/39>