

DAFTAR PUSTAKA

- Arokiasamy, Anantha Raj A., dan Abdullah Abdul Ghani Kanesanbin. (2013). Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 4(2), 1-9.
- Banirestu, Herning. (2016, 8 Desember). Shopee Apresiasi Pembeli dan Penjual Terbaiknya. Tersedia: <https://swa.co.id/swa/trends/technology/shopee-apresiasi-pembeli-dan-penjual-terbaiknya> [27 November 2017]
- Bharwana, Tariq Khalil., *et al.* (2013). Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction : A Study from Service Sector especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(5), 1-7.
- Cetinsoz, Burcin Cevdet. (2015). The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value : A Study on Domestic Tourists in Turkey. *International Journal of Science and Research*, 4(1), 1265-1277.
<https://ecommerceiq.asia/top-ecommerce-sites-indonesia/#1476946743561-6f271892-6251> [Diakses Pada Tanggal 10 September 2017]
- Indrawan, Rully., dan Yaniawati Poppy. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Jonathan, Hansel. (2013). Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* yang Berdampak Pada *Customer Loyalty* PT Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The Winners*, 14(2), 104-112.
- Khoirunnisa. (2015, 2 Desember). Khusus Mobile, Apa Fitur Marketplace Shopee?. Seluler.ID [online]. Tersedia: <https://selular.id/news/e-commerce/2015/12/khusus-mobile-apa-fitur-marketplace-shopee/> [27

November 2017]

Komara, Anton Tirta. (2013). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Serta Implikasinya Pada *E-Loyalty* Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 7(2), 105-115.

Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Pemasaran* (Edisi Ke 13). Diterjemahkan Oleh : Bob Sabran, MM. Jakarta : Erlangga.

Kurniawan, Albert. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung : Alfabeta.

Kusumaningrum, Dina. (2017, 10 Mei). Shopee Tempati Peringkat "Top 1 Shopping App" di Play Store dan App Store. *Warta Ekonomi* [online]. Tersedia: <https://www.wartaekonomi.co.id/read140620/shopee-tempati-peringkat-top-1-shopping-app-di-play-store-dan-app-store.html> [27 November 2017]

Laurent, Felicia. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95-100.

MARS Indonesia. (2017). *Studi E-Commerce Indonesia 2016*. Jakarta : MARS Indonesia.

Nuraeni. (2016, 9 Februari). Jasa Logistik Melesat di Era E-commerce. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia [online]. Tersedia: https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Melesat+%20di+Era+e-Commerce+/0/sorotan_media [28 Februari 2017]

Parasuraman A., *et al.* (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(10), 1-21.

Perdana, Jaka. (2016, 13 Desember). Tahun 2017, Beberapa e-Commerce Mulai Berguguran. *Marketeters* [online]. Tersedia: <http://marketeters.com/2017-e->

[commerce-akan-mulai-berguguran/](#) [10 September 2017]

Putri, Anggun Nindita Kenanga. (2017, 8 Juli). e-Commerce Jadi Favoritnya Anak Muda Bandung. ayobandung.com [online]. Tersedia: <http://m.ayobandung.com/read/20170708/64/21473/e-commerce-jadi-favoritnya-anak-muda-bandung> [28 Oktober 2017]

Santoso. (2016). *Statistika Hospitalitas* (Edisi 1). Yogyakarta: Deepublish.

Sarwono, Jonathan. 2013. *Strategi Melakukan Riset*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sarwono, Jonathan., dan Budiono, Herlina. (2012). *Statistik Terapan : Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi (Menggunakan SPSS, AMOS, dan Excel)*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Setiyaningrum, Ari., Udaya Jusuf., dan Efendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran – Pengenalan Plus Tren Terkini tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Entrepreneurial Marketing dan E-Marketing*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development / R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Ting, Ong Soo., *et al.* (2016). *E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market; Evidence form Malaysia. Moime : Material Science and Engineering*.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy., dan Chandra Gregorious. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Edisi 2). Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

Zavareh, Farnaz Beheshti., *et al.* (2012). *E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services. Procedia –*

Social and Behavioral Sciences, 40, 441-445.

Zeithaml, Valarie A., *et al.* (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375.