

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Abdurrahman, Nana Herdiana. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Achmad Kuncoro, Engkos dan Ridwan. (2013). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2014). *Principle of Marketing*. 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2016). *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2016). *Principle of Marketing*. 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education, Inc.
- Larasati, Sri. (2016). *Excellent Hotel Operatio*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Lewis dan Boom. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono&Gregorius Chandra. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. -6/. New York: Willey.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunjoyo, (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset: Program IBM SPSS 21.0*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo *et al.* (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset: Program IBM SPSS 21.0*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2013). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Jakarta: Change Publica.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2014). *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Zikmund.W.G dan Babin.B.J. (2013). *Essentials of Marketing Research -5/E*. China: South-Wester Cengage Learning.

Penelitian Terdahulu

- Al-Hawari, Mohammad A. (2014). *Does customer sociability matter? Differences in e-quality, e-satisfaction, and e-loyalty between introvert and extravert online banking users*. Journal of Services Marketing, Vol. 28 Iss 7 pp. 538-546.

- Amin, Muslim. (2016). *Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty*. International Journal of Bank Marketing Vol. 34 Iss 3 pp. 280-306.
- Anggraeni, Ni Made Savitri dan Ni Nyoman Kerti Yasa. (2013). *E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*. Jurnal Keuangan dan Perbankan. Vol. 16, no.2. 293-306.
- Ario Arzaq *et al.* (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E- Customer Satisfaction dan E- Customer Loyalty Pada Lazada.co.id*. Jurnal MBTI, Vol 3, No.1, April.
- Lin, Shihyu C. (2015). *Female online shoppers: Examining the mediating roles of e-satisfaction and e-trust on e-loyalty development*. Journal Internet Research, Vol.25 Iss 4 pp.542-561.
- Perwira, Bimo T, Yulianto, Edy, dan Kumadji. (2016). *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. Vol 38. No.2.Tersedia:<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1508/1891>
- Putri Dwi *et al.* (2017). *Analisis Kebutuhan Layanan Website E-Commerce Pada Dkantin.com Menggunakan Integrasi E-Service Quality dan Model Kano*. Jurnal Teknik Industri. Vol 4. No.3. Desember.
- Tambunan P. Rahmayanti, Bethani Suryawardani. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 2. No.2. November.

Ting, Ong S, Ariff, Mohd S, Zakuan, N, Sulaiman, Z dan Saman. (2016). *E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market; Evidence from Malaysia*. IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering. doi:10.1088/1757-899X/131/1/012012.

Wijiutami S. Sekaring, Damayanti Octavia . (2017). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan E-Commerce C2C di Kota Jakarta dan Bandung*. Jurnal MBTI. Vol 4. No.3. Desember.

Website

www.kereta-api.co.id, diakses tanggal 20 Februari 2018.

www.bps.go.id, diakses tanggal 20 Februari 2018.

www.hubdat.dephub.go.id, diakses tanggal 21 Februari 2018.

www.jakarta.bps.go.id, diakses tanggal 21 Februari 2018.

Data Internal PT KAI Daop 2 Bandung Divisi *E-Commerce*.