

DAFTAR PUSTAKA

- <https://www.emarketer.com/Article/2-Billion-Consumers-WorldwideSmartphonesby2016/1011694> (diakses pada tanggal 28 September 2017)
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.icon.pln123&hl=in> (diakses pada tanggal 22 Januari 2019)
- Zavareh, F. B., Md Ariff, M., Jusoh, A., Zakuan, N., & Bahari, A. Z. (2012). *EService Quality Dimensions and Their Effects on ECustomer Satisfaction Internet Banking Services. Journal Social and Behavioral Science* Vol. 40.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014): *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Cetakan kedua puluh), Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*. USA: Pearson Education Limited.
- Akbar, A. A. (2012). Pengaruh *E-service Quality* terhadap *E-customer Loyalty* pada Lazada.co.id.
- Anshari, R. (2017). Pengaruh *E-service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen PT.KAI dalam Pembelian *E-ticketing*.
- Ariff, M. S., Yun, L. O., Zakuan, N., & Ismail, K. (2013). *The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. Journal of Social and Behavioral Science*.
- <https://www.21cinplex.com/>
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh *E-service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel TBK. *Journal of the winners*. Vol. 14. No. 2.
- Gery Gantara, Srikandi Kumadji, Edy Yulinto (2013). Pengaruh *e-service quality* dan *perceived value* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
- Ario Arzaq Akbar (2012). Pengaruh *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada lazada.co.id
- Fadhillah Nanda Kharisma (2018). Analisis pengaruh *e-service quality* dan *perceived value* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di GO-JEK di Yogyakarta.
- Mutia Alfatika (2017). Pengaruh *perceived value* dan *perceived sacrifice* terhadap *customer satisfaction* pelanggan ACE Hardware Yogyakarta.
- Dipo Adi Yunowo (2017). Analisis penerapan *e-service quality* untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada aplikasi *iGracias Mobile*.