DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arikunto, Suharsini. 2006. Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta

Delone, W. H., dan Mclean, E. R. 2004. International Journal of Electronic Commerce: Measuring e-commerce success.

Husein, Umar. 2008. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Laudon, Kenneth C., Travel, Carol Guercio. 2012. *E-commerce (business, technology, society).*

Mondry. 2008. Pemahaman Teori dan Praktik Jurnalistik. Bogor: Ghalia Indonesia

Nugroho, Adi Sulistyo. 2016. E-commerce Teori dan Implementasi. Yogyakarta: Ekuilibra

Parasuraman, A., V.A Zeithaml, dan Berry. 2006. Journal of Marketing: A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.

Priyanto. 2012. Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS. Yogyakarta: Cv Andi Offest.

Rakhmat, Jalaludin. 2013. Psikologi Komunikasi. Bandung: PT.INDEKS

Riduwan., Kuncoro, Engkos Rahman. 2014. Analisis Jalur. Bandung: Alfabeta

Sarlito W, Sarwono. 2012. Pengantar Psikologi Umum. Jakarta: RAJAWALI

Schiffman, Leon. 2008. Perilaku Konsumen. Jakarta: PT INDEKS

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta

Suryani, Tatik. 2013. Perilaku Konsumen di Era Internet. Yogyakarta: Graha Ilmu

Suryanto. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: CV PUSTAKA MEDIA

Taniredja, T., Mustafidah, H. 2011. Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar). Bandung: Alfabeta

Tony Wijaya. 2013. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik.Yogyakarta: Graha Ilmu.

Walgito, Bimo. 2002. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: ANDI

Walgito, Bimo. 2002. Psikologi Sosial. Yogyakarta: ANDI

Skripsi:

Safitri, Nabila. 2018. Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Terapan Telkom University terhadap Kualitas Layanan Cicil.co. Bandung: Telkom University

Batubara, Ira Syafira. 2018. Persepsi Mahasiswa terhadap Transportasi Online (Studi Deskriptif Kuantitatif tentang Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Grab di Kalangan Mahasiswa FISIP USU). Medan: Universitas Sumatra Utara.

Lorena, Sepni. 2018. Pengaruh *E-service Quality* terhadap *E-satisfaction* yang berdampak pada *E-loyalty* (Studi pada Situs Belanja Online Bukalapak.com). Lampung: Universitas Lampung.

Rahayu, Evita. 2018. Pengaruh *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* dan *e-customer loyalty* pada Toko Online shopee (studi kasus pada pengguna Toko Online Shopee). Jakarta: UIN Syarif Hdayatullah Jakarta.

Nurfebiaraning, Sylvie. 2013. Analisis persepsi nasabah di kalangan mahasiswa UI terhadap layanan *e-payment* (studi perbandingan antara BCA Klikpay dan Mandiri *Clickpay*)

Pratiwi, Septi Agus. 2017. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Behavioral Intentionts* dengan *E-Satisfaction* sebagai Mediator (Studi pada Kriya.co.id). Bandung: Telkom University.

Jurnal Nasional:

Agustian, Wiwin. 2013. *Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Pembelian di Indomaret Unit Panjaitan 2 Plaju Palembang.* Palembang: Universitas Bina Darma.

Hilmi. 2011. *Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Lhokseumawe.* Aceh: Politeknik Negeri Lhokseumawe.

Komaro, Anton Tirta. 2014. Jurnal Computech & Bisnis, Vol 8: 101-111: Keterkaitan *E-service Quality* Maskapai Penerbangan Air Asia dengan Menggunakan *Structural Equation Modelling.*

Pantoro, Erwin Iswanto., Jokom, Regina., Harianto, Agung. 2017. *Harapan dan Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan di Kantin di Universitas Kristen Petra.* Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Putra, Irsansyah., Katili, Putiri Bhuana., Arina, Faula. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien.* Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Taroreh, Oktavianus., Jorie, Rotinsulu Jopie., Wenas, Rudy. 2015. *Pengaruh Persepsi Konsumen dan Kepercayaan terhadap Pengguna Jasa Asuransi pada Asuransi Jasindo Manado.* Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.

Jurnal Internasional:

Ahmed, Mokaddes Ali. 2018. *Determining The Service Quality of The City Bus Service Based on User's Perceptions and Expectations.* India: National Institute of Technology.

Bao, Jinlong. 2015. *The Impacts of E-service Quality on Customer Repurchase Intention in Platform Online Retailing: An Empirical Investigation.* China: Suzhou Vocational University.

Kandulapati, Suresh., Bellamkonda, Raja Shekhar. 2014. *E-service quality: a study of online shoppers in India*. India: University of Hyderabad

Kazmi, Syeda Quratulain. 2012. *Consumer Perception and Buying Decisions (The Pasta Study).* Pakistan: Karachi institute of Economics And Technology.

Zarei, Ehsan. 2014. *Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective.* Iran: Shahid Beheshti University of Medical Sciences.

Internet:

https://www.prosperity.com/rankings (Diakses pada Selasa 25/09/2018, pukul 23.45 WIB)

http://marketeers.com/80-orang-indonesia-diet-ketat-ini-peluang-pemasar/ (Diakses pada Rabu 19/09/2018, pukul 01.42 WIB)

http://marketeers.com/inilah-sepuluh-e-commerce-terpopuler-di-indonesia/(Diakses pada Rabu 19/09/2018, pukul 02.55 WIB)

https://dailysocial.id/post/layanan-e-commerce-makanan-sehat-lemonilo-resmi-beroperasi

(Diakses pada Senin 05/11/2018, pukul 22.40 WIB)

http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/127789/slug/pengaruh-e-service-quality-terhadap-kepuasan-pengguna-bri-mobile-application.html (Diakses pada Senin 24/09/2018 pukul 18.38 WIB)

https://media.neliti.com/media/publications/41354-ID-pengaruh-e-service-quality-dan-e-recovery-service-quality-terhadap-e-satisifacti.pdf

(Diakses pada Senin 5/11/2018, pukul 22.56 WIB)

https://tumoutounews.com/2017/09/10/jumlah-penduduk-indonesia-tahun-2017/

(Diakses pada Minggu 11/11/2018, pukul 00.46 WIB)

https://www.kompasiana.com/shellashe/58a54169a123bd1e3ab352f9/mengenal-new-media-di-era-teknologi

(Diakses pada Selasa 6/11/2028, pukul 21.04 WIB)