

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. D. (2015). *Partial Least Square (PLS). Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Anuraga, W. &. (2015). *Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Dan Merk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* .
- APJII. (2019). *Hasil Survei Penetrasi Dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Retrieved From APJII: [Https://Apji.Or.Id/](https://Apji.Or.Id/)
- Bavarsad, B., Azizi, Z., & Hozhabri, A. A. (2015). *Testing The Relationship Between Service Quality, Overall E-Banking Service Quality and Customer Satisfaction*. *International Conference*, 1-9.
- Caesar, Andreas. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*: Volume 5, Nomor 5
- Chandra, F. T. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Chase, R and Jacobs, R.(2014). *Operation and Supply Chain Management*. Global Case Edition, New York: Mc Graw Hill.
- Demir, A., & Aydinli, C. (2016). *Exploring the Quality Dimensions of Mobile Instant Messaging Application and Effects of Them on Customer Satisfaction*. *International Science Press*, 1-15.
- Dewi, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Salon Jhonny Andrean Pekanbaru*. *Jom Fekon*, 4(1).
- E-Marketer. (2019). *2 Billion Consumer Worldwide To Get Smartphones By 2015*. Retrieved September 30, 2019, From E-Marketer: [Www.Emarketer.Com](http://www.emarketer.com)
- Famiyeh, S. (2018). *Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In Automobile Maintenance Service*. *Journal Of Quality In Maintenance Engineering*.
- Fitriani, A. (2018). *Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening*.
- Giovanis, Apostolos N. (2014). *Gaining customer loyalty in the e-tailing marketplace: the role of e-service quality, e-satisfaction and e-trust*. *Int. J. Technology Marketing*, Vol. 9, No. 3 pp 288 – 304
- Hurriyati, Ratih, (2015). *“Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen”*, Penerbit Cv.Afabeta, Bandung,

- Indrawan, R. &. (2014). *Metodol 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: Aditama.
- Keshavarz, Y., & Jamshidi, D. (2018). *Service Quality Evaluation And The Mediating Role Of Perceived Value And Customer Satisfaction In Customer Loyalty*. *International Journal Of Tourism Cities*, 220-244.
- Kour, Ubeja Satnam dan Bedia D. D. (2014). "A Study of Sales Promotion Mix on Customer Satisfaction with reference to Shopping Malls in Indore City". *Jurnal manajemen pemasaran*. Hal 1-9.
- Kotler, P. &. (2014). *Principle Of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. &. (2014) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education Limited.
- Kurniawan, D. (2018). *The Effect Of The Price And Quality Of Service On Customer Satisfaction And Consumer Loyalty In Dck*. *International Journal Of Advanced Research (Ijar)*, 1091-1101.
- Lai, Wen-Tai., dan Chen, Ching-Fu., (2014), *Beharioral Intentions of Public Transit Passengers-The Roles of Service Quality, Perceived Value, Satisfaction and Inovelvement, Transport Policy*, Vol. 18, March:pp 318-325.
- Lien, Che-Hui., Wen, Miin-Jye., dan Wu, Chung-Cheng., (2014), *Investigating the Relationships among E-Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Behavioral Intentions in Taiwanese Online Shopping*, *Asia Pasific Management Review*, Vol. 16 No. 3, pp 211-223
- Lorena, S. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty* .
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran* . Bandung: CV Alfabeta.
- Meidita, Y., Suprpto, & Rokhmawati, R. I. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5682-5690.
- Mursid. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nafei, W. A. (2016). *The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Evidence From Teaching Hospital In Egypt*. *International Journal Of Case Studies (Issn)*, 71-97.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. (2016). "E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, Volume 7.
- Persero, P. (2018). *PT. PLN (Persero) Website PLN*. Retrieved September 30, 2019, From Profil PT.PLN Persero: [Http://Www.Pln.Co.Id/](http://www.pln.co.id/)
- Perwira, B. T., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46-54.
- Pratiwi, S. A. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Behavior Intentions Dengan E-Satisfaction Sebagai Mediator*. *Jurnal Computech & Bisnis*, 10(2), 2.
- Prianggoro, N. F., & Sitio, A. (2019). *Effect Of Service Quality And Promotion On Purchase Decisions And Their Implication On Customer Satisfactio*. *International Journal Of Engineering Technologies And Management Research*, 51-61.
- Priansa, D. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu (Cetakan Pertama)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rahayu, E. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Toko Online Shopee*.
- Rosaliana, F., & Kusumawati, A. (2018). *Pengaruh Sales Promotion Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 139-148.
- Santoso, A., & Aprianingsih, A. (2017). *The Influence Of Perceived Service and E-Service Quality To Repurchase Intention The Mediating Role of Customer Satisfaction Case Study : Go-Ride In Java*. *Journal of Business and Management* , 32-43.
- Sekaran, Uma. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Selelo, G. B., & Lekobane, K. R. (2017). *Effects of Service Quality on Customers Satisfaction on Botswana's Mobile Telecommunications Industri*. *Archives of Business Research*, 212-228.
- Setyaningrum. (2015). *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Erlangga.
- Siswanto, F. (2015). *Pengaruh E-Service Quality Dan Product Diversification Terhadap E-Satisfaction Dan Customer Trust, Serta Implikasinya Terhadap Customer Loyalty*.
- Sudarso, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sowe Bistro Medan*.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan kedua puluh lima*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, & Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus) Cetakan Ke-1*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Susilo, E. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Onlinedimediasi Kepuasan Pelangganonlinepengguna Layanan Aplikasi Grab Di Bandar Lampung*.
- Stevana, I. M., & Agung, I. G. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar*. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 473-488.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Turay, T., Shahzad, A., Altaf, M., Hussain, H., & Habiba, U. (2017). *The Impact Of Perceived Service Quality Of "CIAC" Visa Service Process Technology On Students Satisfaction*. *Journal Of Quality And Technology Management*, 62-83.
- Wibawa, P. T., Farida, N., & Listyorini, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pt. Matahari Silverindo Jaya Semarang*. *Journal Of Social And Politic*, 3(3).
- Widiaputri, Y. S., Suharyono, & Bafadhal, A. S. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Perceived Value Dan E-Customer Satisfaction*. *Jurnal Administrasi Bisni*, 61(1).
- Zainal, V. R. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2014). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston