

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, Rizky Aufa. 2019. “*Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi M-TIX Mobile Cinema XXI.*” Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/154887/pengaruh-e-service-quality-dan-perceived-value-terhadap-kepuasan-pelanggan-pengguna-aplikasi-m-tix-mobile-cinema-xxi.html> (November 26, 2019).
- Al-Adwan, Ahmad Samed, dan Maher Ahmad Al-Horani. 2019. “*Boosting Customer E-Loyalty: An Extended Scale of Online Service Quality.*” *Information* 10(12): 380.
- Al-dweeri, Rami dkk. 2017. “*The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust.*” *International Journal of Marketing Studies* 9(2): p92.
- Al-dweeri, Rami Mohammad dkk. 2019. “*The Effect of E-Service Quality on Jordanian Student’s e-Loyalty: An Empirical Study in Online Retailing.*” *Industrial Management & Data Systems* 119(4): 902–23.
- Amanda, Gita. 2019. “*Aplikasi KAI Telah Diakses 45.334 Pengguna.*” *Republika Online*. <https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/19/02/07/pmjovw423-aplikasi-kai-telah-diakses-45334-pengguna> (Oktober 18, 2019).
- AppGrooves. 2019. “*KAI Access: Train Booking, Reschedule, Cancellation - by PT. Kereta Api Indonesia - Travel & Local Category - 15 Features, 3 Review Highlights & 99,507 Reviews - AppGrooves: Get More Out of Life with iPhone & Android Apps.*” *AppGrooves*. <https://appgrooves.com/app/kai-access-by-kereta-api-indonesia-persero-pt> (Oktober 16, 2019).
- Armine, Jessica, dan Liliana Dewi. 2018. “*Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Floslan.*” *PERFORMA* 2(5): 661–70.
- Asfour, Heba Khalil, dan Shafiq I. Haddad. 2014. “*The Impact of Mobile Banking on Enhancing Customers’ E-Satisfaction: An Empirical Study on Commercial Banks in Jordan.*” *International Business Research* 7(10): p145.
- Ashoer, Muhammad. 2019. “*Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo.*” *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)* 15(3): 238–51.
- Badan Penelitian dan Pengembangan SDM, Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2017a. “*Study Ekonomi Digital Di Indonesia.*” : 12.
- Bank Indonesia. “*Bank Indonesia Official Web Site - Bank Sentral Republik Indonesia.*” <https://www.bi.go.id/id/Default.aspx> (Oktober 29, 2019).

- Barriyah, Khoirul. 2019. “*Pengaruh E-service Quality Terhadap Minat Beli Pengunjung Toko Online Shopee.co.id : Effect Of E-service Quality On Purchase Intention Visitor Online Store Shopee.co.id.*” <https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/8878> (Februari 4, 2020).
- Berlianto, Margaretha Pink. 2017. “*Pengaruh Kualitas Layanan-E, Kepuasan-E, Dan Kepercayaan-E Terhadap Kesetiaan-E Pada Gojek.*” *Business Management Journal* 13(1). <https://journal.ubm.ac.id/index.php/business-management/article/view/247> (November 11, 2019).
- Chesanti, Puspa Chairunnisa, dan Retno Setyorini. 2018. “*Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile.*” *Jurnal Penelitian Pendidikan* 18(1): 10–17.
- CNN Indonesia. 2019. “*Kemajuan Perkeretaapian RI Buah Konsistensi Inovasi.*” *CNN Indonesia*. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20190927111517-293-434563/kemajuan-perkeretaapian-ri-buah-konsistensi-inovasi> (Oktober 18, 2019).
- Fahrika, Afifah, N. Rachma, dan Afi Rahmat Slamet. 2019. “*Pengaruh Online Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Online Shop Joyism Malang.*” *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 8(4). <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/2225> (November 11, 2019).
- Faradibah, Amaliah, dan Erma Suryani. 2019. “*Pengembangan Mod Simulasi Sistem Dinamik Untuk Meningkatkan Efisiensi Sistem Operasional Transportasi.*” *ILKOM Jurnal Ilmiah* 11(1): 67–76.
- Fatikasari, Cindy Dwi. 2018. “*Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Privacy, dan Brand Awareness Terhadap Kepercayaan Konsumen Online Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi.*” https://eprints.uny.ac.id/58087/1/CindyDwiFatikasari_14808141015.pdf (Desember 11, 2019).
- Fazria, Mar’atus Sholihah Yuli. 2019. “*Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty dengan E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada Pelanggan Traveloka di Bandung).*” Universitas Telkom. [/home/catalog/id/151604/slug/pengaruh-e-service-quality-terhadap-e-customer-loyalty-dengan-e-customer-satisfaction-sebagai-variabel-intervening-studi-kasus-pada-pelanggan-traveloka-di-bandung-.html](https://home/catalog/id/151604/slug/pengaruh-e-service-quality-terhadap-e-customer-loyalty-dengan-e-customer-satisfaction-sebagai-variabel-intervening-studi-kasus-pada-pelanggan-traveloka-di-bandung-.html) (November 27, 2019).
- Franedy, Roy. 2019. “*Sempat Server Down, Ini Penyebab Aplikasi KAI Access Error.*” *tech*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190903104521-37-96712/sempat-server-down-ini-penyebab-aplikasi-kai-access-error> (Januari 11, 2020).

- Fu, Michael, Yulizar Kasih, dan Megawati Megawati. 2018. “*Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE MDP)*.” <http://eprints.mdp.ac.id/2358/> (November 12, 2019).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Usman. 2019. “*Kembali ke Manual, Pemesanan Tiket KA Lokal Via KAI Access Trouble*.” *detik*. <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-4663292/kembali-ke-manual-pemesanan-tiket-ka-lokal-via-kai-access-trouble> (Oktober 18, 2019).
- Harahap, Sofian Safri. 2003. *Teori Akuntansi, Edisi Kelima*. 5th ed. Jakarta: PT Raspindo.
- Hardum, Siprianus Edi. 2019. “*Industri Digital di Indonesia Lahir 4 Unicorn*.” *BeritaSatu*. <https://www.beritasatu.com/ekonomi/539688/industri-digital-di-indonesia-lahir-4-unicorn> (Oktober 15, 2019).
- Indrawan, R., dan R. P. Yaniawati. 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: Refika Aditama.
- Irwansyah, Edy, dan Jurike Moniaga. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Irwansyah, dan Riko Mappadeceng. 2018. “*Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Bukalapak*.” *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)* 3(2): 128.
- Jaringan Prima. 2019. “*Potensi Ekonomi Digital di Indonesia*.” *Jaringan Prima*. <https://www.jaringanprima.co.id/id/potensi-ekonomi-digital-di-indonesia> (Oktober 15, 2019).
- Jauhari, Nurul Intan. 2014. “*Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Lapangan Parkir Politeknik Negeri Sriwijaya*.” other. Politeknik Negeri Sriwijaya. <http://eprints.polsri.ac.id/670/> (November 12, 2019).
- Jayani, Dwi Handa. 2019. “*Tokopedia, E-Commerce dengan Nilai Transaksi Terbesar / Databoks*.” *databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/15/2014-2023-nilai-transaksi-tokopedia-terbesar-dibandingkan-e-commerce-lainnya> (Oktober 30, 2019).

- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. 2017. “Kemenperin: Tumbuh 10 Persen, Generasi Milineal Dongkrak Industri Digital.” *Kementerian Perindustrian Republik Indonesia*. <https://www.kemenperin.go.id/artikel/18581/Tumbuh-10-Persen,-Generasi-Milineal-Dongkrak-Industri-Digital> (Oktober 15, 2019).
- Kusdinar, Peri. 2019. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Buying Experience Paket Layanan Data Pelanggan Prepaid Di PT. Telkomsel*. Universitas Telkom, S2 Manajemen. /home/catalog/id/154097/slug/pengaruh-e-service-quality-terhadap-buying-experience-paket-layanan-data-pelanggan-prepaid-di-pt-telkomsel.html (Februari 4, 2020).
- Lingga, Murti Ali. 2019. “Menperin: Penguasaan Infrastruktur Jadi Kunci Daya Saing di Industri 4.0.” *Kompas*. <https://money.kompas.com/read/2019/10/14/160300026/menperin--penguasaan-infrastruktur-jadi-kunci-daya-saing-di-industri-4.0> (Oktober 15, 2019).
- Lorena, Sepni. 2018. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty (studi pada situs belanja online Bukalapak.com).” Skripsi. <http://digilib.unila.ac.id/31085/> (November 20, 2019).
- Magdalena, Agnesia. 2018. “Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli.” *Jurnal Strategi Pemasaran* 5(2). <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/7190> (November 12, 2019).
- Marcelina, Sylvia. 2019. “Pengaruh Electronic Service Quality Terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada onlinetravelagenttraveloka.com).” Universitas Telkom. /home/catalog/id/154864/slug/pengaruh-electronic-service-quality-terhadap-customer-satisfaction-studi-pada-onlinetravelagenttraveloka-com-.html (Februari 3, 2020).
- Marlien, R A, dan P Probo. 2011. “Pengaruh Reputasi, Privasi, dan Keamanan Terhadap Kepercayaan (Trust) Pengguna Internet Di Semarang Dalam Sistem E-Commerce.” 14(2): 86–101.
- Martaon, Anggi Tondi. 2019. “Pengguna KAI Access Bertambah 6.600 Orang per Hari.” *Medcom.id*. <https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/GNIYgOBb-pengguna-kai-access-bertambah-6-600-orang-per-hari> (Oktober 9, 2019).
- Movanita, Ambaranie Nadia Kemala. 2019. “Beli Tiket Kereta Api Bisa Bayar dengan LinkAja.” *KOMPAS*. <https://ekonomi.kompas.com/read/2019/02/28/222200726/beli-tiket-kereta-api-bisa-bayar-dengan-linkaja> (Oktober 18, 2019).
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.

- Novianto, Hedi. 2019. "Mulai September, pemesanan tiket KA lokal cuma lewat KAI Access." *Beritagar*. <https://beritagar.id/artikel/berita/mulai-september-pemesanan-tiket-ka-lokal-cuma-lewat-kai-access> (Oktober 29, 2019).
- Nugroho, Mohammad Rendy. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Pada Cabang Fatmawati." Universitas Islam Negeri SYarif Hidayatullah. [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43300/1/MOHAMMA D%20RENDY%20NUGROHO-FDK.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43300/1/MOHAMMA%20RENDY%20NUGROHO-FDK.pdf).
- Nurayni, D., & Widiartanto, W. (2019). Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Access Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 128-137.
- Nurhayat, Wiji. 2018. "Kepala Bappenas: Transportasi Kereta Api Solusi Atasi Kemacetan." *kumparan*. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/kepala-bappenas-transportasi-kereta-api-solusi-atasi-kemacetan> (Oktober 14, 2019).
- Okta, Maria. 2019. "Mulai 1 Juli 2019, Sistem Aplikasi KAI Access Diambil Alih PT KAI." *KabarPenumpang*. <https://www.kabarpemumpang.com/mulai-1-juli-2019-sistem-aplikasi-kai-access-diambil-alih-pt-kai/> (Oktober 18, 2019).
- Omar, Hamed. F. Hamed, Dr. Kamarudin Bin Saadan, dan Prof. Kamaruzziman Bin Seman. 2015. "Determining the Influence of the Reliability of Service Quality on Customer Satisfaction: The Case of Libyan E-Commerce Customers." *International Journal of Learning and Development* 5(1): 86.
- Panjaitan, Januar Efendi, dan Ai Lili Yuliaty. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]." *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 11(2): 265–89.
- Peni, Nurjanah, dan Ramdhani. 2016. "Analisis Penerapan Model UTAUT2 Untuk Penerimaan Mobile Ticketing Aplikasi KAI Acces Pada PT Kereta Api Indonesia."
- Perreault, William D. 2014. *A Marketing Strategy Planning Approach Nineteenth Edition*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Prabowo, Manik Priyo. 2019. "Lewat Program E-Sport, KAI Bidik Generasi Y." *beritajatim*. <https://beritajatim.com/ekbis/lewat-program-e-sport-kai-bidik-generasi-y/> (Oktober 18, 2019).
- Pratama, Akbar. 2019. "Studi Tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Tiet Kereta Api Melalui KAI Access." Diponegoro University.

- Pratiwi, Septi Agus. 2017. “*Pengaruh E-Service Quality Terhadap Behavioral Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Mediator (Studi Pada Kriya.co.id)*.” Universitas Telkom. </home/catalog/id/127806/slug/pengaruh-e-service-quality-terhadap-behavioral-intentions-dengan-e-satisfaction-sebagai-mediator-studi-pada-kriya-co-id-.html> (November 20, 2019).
- Puguh, Muhammad Aryo. 2018. “*The Role Of E-Service Quality Towards E-Satisfaction And Its Impact To E-Loyalty On The Traveloka Mobile Application*.” Universitas Telkom. </home/catalog/id/146099/slug/the-role-of-e-service-quality-towards-e-satisfaction-and-its-impact-to-e-loyalty-on-the-traveloka-mobile-application.html> (November 18, 2019).
- Putra, Dwi Aditya. 2019. “*Data BPS: Jumlah Penumpang Kereta Tembus 37,9 Juta Orang di Juli 2019 | merdeka.com*.” Merdeka. <https://www.merdeka.com/uang/data-bps-jumlah-penumpang-kereta-tembus-379-juta-orang-di-juli-2019.html> (Oktober 14, 2019).
- Putri, May Fanny Eka, dan Dodie Tricahyono. 2014. “*Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (EServqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014)*.” : 8.
- Putri, Yoanita. 2016. “*Analisis Tingkat Efisiensi Budidaya Hasil Laut Ikan di Sumatera Utara*.” <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/59958> (November 11, 2019).
- Rahmawati, Liana. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen*.” Binus University. http://library.binus.ac.id/Collections/ethesis_detail/BOL-S1-2017-0056 (November 11, 2019).
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Setiyaningrum, Ari, dan Herlin Hidayat. 2016. “*Service Quality Dan Kepuasan Konsumen: Studi Empiris Dan Implikasinya Pada Toko Online*.” *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 6(2): 153168.
- Sobihah, Mutia, Mahadzirah Mohamad, nor azman mat ali salim, dan Wan wan ismail. 2015. “*E-Commerce Service Quality on Customer Satisfaction, Belief and Loyalty: A Proposal*.” *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6.
- Suandi, Teguh. 2016. “*Mempertanyakan Keamanan Data Aplikasi KAI Access - Kompasiana.com*.” *Mempertanyakan Keamanan Data Aplikasi KAI Access*. https://www.kompasiana.com/amp/teguhsuandi/mempertanyakan-keamanan-data-aplikasi-kai-access_57edd34b8d7a613808e46895 (November 4, 2019).

- 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. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sumitro, Mannuela Amsal, dan Modika Latifah Munawarah. 2019. “*Analisis Pengaruh Experimental Marketing dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Han Dynastea Di Living World Mall Alam Sutera.*” Binus University. http://library.binus.ac.id/Collections/ethesis_detail/2019-1-01283 (November 11, 2019).
- Susanto, Stevan Ady. 2018. “*Pengaruh E-Satisfaction & E-Trust Konsumen Hotel Terhadap Online Repurchase Intention di Traveloka.*” *Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia*: 54–65.
- Suwondo, Agus, dan Fadli Irawan Marjan. 2017. “*Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access Berdasarkan E-Sservqual Pada PT Kereta Api Indonesia.*” 3: 23.
- Tetanoë, Vinsensius Ronald, dan Diah Dharmayanti. 2014. “*Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening di Breadtalk Surabaya Town Square.*” 2(1): 1–12.
- Ting, Ong Soo dkk. 2016. “*E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market; Evidence Form Malaysia.*” *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 131: 012012.
- Tirto.id. 2019. “*Terang Gelap Sejarah 74 Tahun Kereta Api Indonesia.*” *tirto.id*. <https://tirto.id/terang-gelap-sejarah-74-tahun-kereta-api-indonesia-eiQQ> (Oktober 18, 2019).
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher. <https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf> (April 11, 2019).
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*,. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Triani, Putri. 2019. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Persepsi Konsumen Pada E-Commerce lemonilo.com*. Universitas Telkom, S1 Ilmu Komunikasi. [/home/catalog/id/155338/slug/pengaruh-e-service-quality-terhadap-persepsi-konsumen-pada-e-commerce-lemonilo-com.html](http://home/catalog/id/155338/slug/pengaruh-e-service-quality-terhadap-persepsi-konsumen-pada-e-commerce-lemonilo-com.html) (Februari 4, 2020).
- Umbu, Wilfridus Setu. 2019. “*Transaksi E-commerce Naik Rp 13 Triliun Tiap Bulan.*” *liputan6.com*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3907650/transaksi-e-commerce-naik-rp-13-triliun-tiap-bulan> (Oktober 29, 2019).
- Vinanda, Deo Fajris, dan Fitri Indah Nurani. 2019. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyaltas Pelanggan PT. Dwida Jaya Tama Di Wilayah Jawa Barat.*” Binus University. http://library.binus.ac.id/Collections/ethesis_detail/BOL-S1-2019-0053 (November 11, 2019).
- viva.co.id. 2014. “*PT KAI Luncurkan Aplikasi KAI Access - VIVA.*” *Viva*. <https://www.viva.co.id/berita/metro/535239-pt-kai-luncurkan-aplikasi-kai-access> (Oktober 15, 2019).
- Wardhana, Hendra. 2019. “*Bahaya Mengintai di Balik ‘Direct Debit’ LinkAja-KAI Access.*” *KOMPASIANA*. <https://www.kompasiana.com/wardhanahendra/5d7205f10d82302ca1564862/bahaya-mengintai-di-balik-direct-debit-linkaja-kai-access> (November 4, 2019).
- Wijiutami, Shinta Sekaring, dan Damayanti Octavia. 2017. “*Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya PADA E-Loyalty Pelanggan E-Commerce C2C Di Kota Jakarta Dan Bandung.*” *e-Proceeding of Management* 4(3): 2212–20.
- Winarno, Asti Cesilia. 2016. “*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.*” <http://eprints.perbanas.ac.id/1071/> (November 17, 2019).
- Yuliana, Titik, Eddy Soegiarto, dan Adhity Shabrina Nurqamarani. 2019. “*Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi EMOS (Enseval Mobile Order System) Pada PT. Enseval Putera Megatrading, TBK Cabang Samarinda.*” *Research Journal of Accounting and Business Management* 3(2). <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/RJABM/article/view/4430> (Februari 2, 2020).