DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, Willy, & H, Jogiyanto. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: ANDI.

Abdurrahman, Nana Herdiana. (2015). *"Manajemen Strategi Pemasaran"*. Edisi ke-1. Bandung: CV Pustaka Setia.

Al-dweeri, R.M. 2017. The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *Jurnal Internasional Journal of Marketing*, Vol.9, No.2. ISSN 1918-719X E-ISSIN 1918-7203

Badan Pusat Statistik. Jumlah Penumpang Dalam Negeri Menurut Jenis Angkutan di Indonesia Tahun 2016-2018. Retrived from https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815(diaksess pada 5 Oktober 2019)

Detik.com. 2019. Era Industri 4.0. Retrived from https://news.detik.com/kolom/d-3981811/generasi-milenial-dan-era-industri-40(diakses pada 5 Oktober 2019)

Fitriani, Aisyah. 2018. Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna *E-Commerce* C2C Shopee).

Ghozali, Imam. 2012. "*Partial Least Square* Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program *WarpPLS* 2.0". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hikmawati, Fenti. 2017. "*Metodologi Penelitian*". Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Hootsuite. We Are Social. 2019. *Hasil research indikator digital utama negara Indonesia 2019*. Retrived from https://datareportal.com/reports/digital-2019-indonesia (diakses pada 4 Oktober 2019)

Junardi. Melia Sari. 2019. Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Melalui *E-Satisfaction* Pelanggan JD.ID di Pontianak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2 No. 1. ISSN 2654-7325. ISSN 2656-7695

Keterbukaan Informasi Publik. *Presentase Channel Eksternal Untuk Pembelian Tiket Kereta Api*. Retrived from https://kip.kereta-api.co.id(diakses pada 16 Oktober 2019)

Kompas. 2019. Penghargaan *Best Use of Self-Service Technology in APAC* 2018. Retrived from https://biz.kompas.com/read/2018/08/20/110147928/terus-

tingkatkan-pelayanan-kereta-api-iringi-kemajuan-bangsa?page=all(diakses pada 11 Oktober 2019)

Laurent, F. 2016. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Agora*. Vol. 4 No. 2. Issn: 2443-3837.

Medcom. 2019. Kenaikan Pengguna KAI *Access*. Retrived from https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/GNlYgOBb-pengguna-kai-access-bertambah-6-600-orang-per-hari(diakses pada 9 Oktober 2019)

Nasution, Helvinasi. 2019. The Effect of E-Service Quality on E-Loyalty Through E-Satisfaction on Studies of OVO Aplication Users at The Faculty of Economics and Business, University of North Sumatra, Indonesia. European Journal of Management and Marketing Studies. Vo.4, Issue 1. ISSN: 2501 - 9988

Ong Soo Ting. 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*. doi:10.1088/1757-899X/131/1/012012

Pasha, F.M.F. 2017. Membangun *Loylaty Intention* Melalui *E-Service Quality* dan *Customer Satisfation* (Studi Kasus Pada Konsumen *Lazada.com*).

Perwira, B.T. 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 Aplikation* Tokopedia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.38 No.2. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.

Prisanti, M.D. Imam Suyardi. Zainul Arifin. 2017. Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Satisfaction* serta Implikasinya Terhadap *E-Customer Loyalty* (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang. *Journal of Business Studies*. Vol.2 No.1. Issn: 2443-3837.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2019. Logo dan Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Retrived from www.kereta-api.co.id (diakses pada 4 Oktober 2019)

Rahayu, Evita. 2018. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* Dan *E-Customer Loyalty*Pada Toko *Online* Shopee (Studi Kasusu Pada Pengguna Toko *Online* Shopee).

Republika. 2019. Total Pengguna Layanan Aplikasi KAI Access Hingga Januari 2019. Retrived from https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/19/02/07/pmjovw423-aplikasi-kai-telah-diakses-45334-penggunadi(dikases pada 9 Oktober 2019)

Revita, Anindea. 2016. *E-Satisfaction* dan *E-Trust* mempengaruhi *E-Lloyalty* Konsumen Wanit dalam Sosial Media. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Vol.1 No.4.

Rusydi, Mhd. 2017. "*Customer Excellence"*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Goysen Publishing.

Santosa, Paulus Insap. 2018. "*Metode Penelitian Kuantitatif – Pengembangan Hipotesis dan Pegujiannya Menggunakan SmartPLS*". Edisi ke-1. Yogyakarta: CV. Andi Offeset.

Sarwono, Jonathan, & Narimaawati, Umi. 2015. *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta. CV. ANDI OFFSET.

Septiani, Anggita. 2016. Pengaruh Brand Image dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Bukalapak (Studi Kasus Pada Pelanggan Bukalapak).

Sibarni, Mario. 2017. Pengaruh *E-Satisfaction* Terhadap *Online Repuchase Intention* dengan *E-loyalty* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Lazada di Medan).

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

Sugiyono. 2015. "Metode Penelitian & Pengembangan (*R&D*)". Edisi ke-1. Bandung: Alfabeta CV.

Sugiyono, 2018. "Metode Penelitian Evaluasi". Cetakan Ke-1, Bandung. Alvabeta CV.

Sunyoto, Danang. (2015). "*Strategi Pemasaran"*. Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).

Supply Chain Indonesia. 2019. *Pertumbuhan dan Prediksi Nilai Sektor Transportasi Indonesai Tahun 2016-2019*. Retrived from http://supplychainindonesia.com/new/sektor-transportasi-diprediksi-tumbuh-1115-pada-2019 (diakses pada 6 Oktober 2019)

Suwondo, Agus. Sarana. Fadli Irawan Marjan. (2017). "Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI *Access* Berdasarkan E-Servqual Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang". *Jurnal Prosiding Sentrinov Tahun 2017*, Vol. 3 No. 3.

Thi Mai Nguyen. 2016. Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty of Internet Banking in Vietnam. *International Review of Management and Business Research Journal*. Vol.5, Issue.4. ISSN: 2306-9007

Tobagus, Anita. 2018. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Jurnal Agora*. Vol.6 No.1 (1-10).

Traveloka.com. 2020. 6 Alasan Kamu Harus Beli Tiket Kereta Api di Traveloka. Retrived from https://www.traveloka.com/id-id/explore/activities/6-alasan-kamu-harus-beli-tiket-kereta-api-di-traveloka/15423 (diakses pada 18 April 2020)

Sudaram, Vijayand. 2017. Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *Jurnal Kinerja*. Vol.21, No.1, Page 48-69.

Windasuri, Heria. Susanti, Hyacintha. Dan BusinessGrowth Team. (2017). "*Excellent Service. The Secrets of Building a Service Organization*". Edisi ke-1. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

Yuniarti, Vinna Sri. (2015). "*Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*". Edisi ke-1. Bandung: CV Pustaka Setia.