

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Duli, Nikolaus. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Deepublish Publisher
- Fahmi, Irham. (2016). *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta
- Fatihuddin, Didin & M Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Deepublish Publisher
- Firmansyah, M. Anang. (2018). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Deepublish Publisher
- Heria, Windasuri dan Susanti Hyacintha. (2016). *Excellent Service*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2016). *Marketing Management. 14th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2016). *Principle of Marketing. 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kurniawan, Robert dan Budi Yuniarto. (2016). *Analisis Regresi*. Jakarta : Kencana
- Kusumawati, Andriani. (2018). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi*. Malang : UB Press.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati.(2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- P.K. Kumar, *et al*, (2018). *Quality, IT, and Business Operations*. India : Springer
- Pramesti, Getut. (2015). *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Purnomo, Rochmat Aldy. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo : Wade Publish

- Sarwono, Jonathan. (2018). *Statistik Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sekaran, Uma & Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis. Edisi ke 6*. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta : Center of Academic Publishing Service.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2016). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi ke 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, Christina Whidya (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*. Depok : Raja Grafindo Persada

## **Penelitian Terdahulu**

- Cetinsoz, Burcin Cevdet. (2015). *The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value : A Study on Domestic Tourists in Turkey*. International Journal of Science and Research, 4(1), 1265- 1277.
- Disastra, M, Ganjar dan Astri Wulandari. 2016. *Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna mataharimall.com di Bandung Tahun 2016)*. Journal Banking and Management Review Volume 6, No.1, Mei 2017

- Faruk, Ulum dan Rinaldi, Muchtar. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay*. Jurnal Tekno Kompak, Vol. 12, No. 2, 2018, 68-72. ISSN 1412-9663
- Firdausya, Cantika Puspa dan Dede Oktini. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Go-Jek di Bandung)*. Jurnal Manajemen ISSN : 2460-6545 Univ. Islam Bandung Volume 5, No.1, Tahun 2019
- Fitria, Ummi *et al.* 2017. *Pengaruh Marketing Online dan E-Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Baju Koko Nizar di Bangil*. Jurnal Ilmiah Riset Manajemen Vol. 06 No. 4 Agustus 2017
- Hanifa, Fanni Husnul dan Astri Wulandari. 2018. *E-Service Quality pada “Love Your Body Club (LYBC) Mobile Application” (Studi pada Konsumen The Body Shop Kota Bandung)*. Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen Edisi 1, Volume 1, Juli 2018. E-ISSN 2622-2647
- Laksita, Arum dan Bethani Suryawardhani. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Melalui Aplikasi New Kai Access Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Tahun 2018*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom, Juni 2018
- Perwira, Bimo T, Yulianto, Edy, dan Kumadji. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa SI Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 38. No.2.
- Purba, Eko Syahputra *et al.* 2019. *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mobil Sigr Pt. Tunas Mobilindo Perkasa (Tunas Daihatsu) Soekarno Hatta Bandung Tahun 2019*. e-Proceeding of Applied Science : Vol.5, No.2 Agustus 2019 ISSN : 2442-5826.

Suryani, Siti dan Sylvia Sari Rosalina. (2019). *Pengaruh Brand Image, Brand Trust, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating Pada Startup Business Unicorn Indonesia. Journal Of Business Studies Vol 4, No 1*

Trisnawati, Olivia Mimin dan Syaifuddin Fahmi. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia Vol. 4, Nomor 2, Februari 2017*

Yulianingsih, Ayu dan Farah Oktafani. (2019). *Pengaruh Brand Image dan E-Service Quality terhadap Proses Keputusan Pembelian Pada Tiket.com. Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Tekom, 2019*

### **Website**

[www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id), diakses tanggal 4 Februari 2020

[www.bandungkab.go.id](http://www.bandungkab.go.id), diakses tanggal 14 Januari 2020

[www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), diakses tanggal 20 Januari 2020

[www.emarketer.com](http://www.emarketer.com), diakses tanggal 21 Januari 2020

[www.jakarta.bps.go.id](http://www.jakarta.bps.go.id), diakses tanggal 14 Januari 2020

[www.kai.id](http://www.kai.id), diakses tanggal 9 Januari 2020

[www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id), diakses tanggal 3 Februari 2020