

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, H. J. (2014). Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: AndiPublisher. ISBN : 978-979-29-5216-2.
- Abdurrahman, N. H. (2015). Manajemen Strategi Pemasaran. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Alma, B. (2018). Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa . Bandung: Alfabeta.
- Chandra, F. T. (2016). Service, Quality dan Satisfaction. 4th edn. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2011). Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H.M., J., & Abdillah, W. (2009). Konsep dan Aplikasi PLS Untuk Penelitian Empiris. Yogyakarta: BPEF.
- Jin-Xing Hao, Y. Y. (2015). A Genetic Algorithm Based Learning Approach to Understand Customer Satisfaction with OTA Websites. *Tourism Management*, Page 231-241.
- Jeong, M. M. (2017). Customers Perceived Website Service Quality and Its Effects on E-Loyalty. *Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 29 Iss 1 pp. 438-457
- Kotler, P. (2014). Principles of Marketing 15th Edition. United States of America:

Pearson.

Kotler, P. a. (2016). Marketing Management. Global Edition Pearson Prentice Hall.

Kotler Philip, K. L. (2016). Marketing Manajemen, 15th Edition. Jakarta: Erlangga.

Mahorus, T. H. (2015). Customer participation in online co-creation experience: the role of e-service quality. *Journal of Research in Interactive Marketing*, Vol.9 Iss 4, 313-336.

Malau, H. (2017). Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung: Alfabeta.

Priansa, D. J. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta. Priansa, D. J. (2017). Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur. Bandung: Alfabeta.

Priansa, D. J. (2017). Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.

Sekaran, U. d. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Sudaryono. (2015). Pengantar Bisnis. Yogyakarta: Andi.

Setyaningsing, O. (2014). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan e\_Commerce terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas pada Produk Fashion. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 14 No.2 hal . 67-80.

Sudaryono. (2017). Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers. Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeth.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:  
Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa . Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2017). Service Management (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Gregorious, C. (2016). Service, Quality, dan Satisfaction (Edisi4).

Yogyakarta: Andi Offset. Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality

Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia. AGORA. Vol. 6,

No.1.