

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta.
- Ambardy, Imam Prayogo dan Sevenpri Candra. “Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction dan Dampaknya Pada E-Loyalty”. jurnal manajemen, 2013.
- Amin, Muslim. 2015. Internet Banking Service Quality And Its Implication On ECustomer Satisfaction And E-Customer Loyalty. International Journal of Bank Marketing Vol. 34 No. 3, 2016 pp. 280-306
- Anita Tobagus. 2018. Pengaruh E-service quality terhadap E-satisfaction pada Pengguna di situs Tokopedia. Jurnal AGORA Vol. 6, No. 1, (2018) 1-10
- Ario Arzaq. 2016. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Lazada.co.id, e-Proceeding of Management : Vol.3, No.1 April 2016, Page 142.
- Dailysocial.id. Top Quality Service Online Customer E-Commerce di Indonesia Menurut Perspektif Konsumen.<https://dailysocial.id/post/e-commerce-di-indonesia-2018>
- Donni Junni Priansa. (2017). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Drs. Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti 2015, Manajemen Pemasaran Jasa Ekonomi.bisnis.com. Peringkat 5 besar aplikasi yang paling aktif digunakan di perangkat iOS Store dan Google Play. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190512/12/921541/industri-e-commerce-kian-ketat-tokopedia-masih-juara>
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas ? Tak Cukup. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.

- Faruk, 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
- Felicia Laurent .2016. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan, Agora Vol.4 No.2
- Gajendra Sharma. 2017. Service Quality, Satisfaction and Loyalty on Online Marketing: An Empirical Investigation. Global Journal of Management and Business Research: E Marketing Volume 17 Issue 2 Version 1.0 Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853
- Googleplay. Rating dan Review Pada Aplikasi Lazada. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lazada.android>
- Hansel Jonathan. 2018. pengaruh e-service quality terhadap customer satisfaction yang berdampak pada customer loyalty pt bayu buana travel tbk. Journal The WINNERS, Vol.
- Helvinasari Nasution et al. 2019. the effect of e-service quality on e-loyalty through e- satisfaction on students of ovo application users at the faculty of economics and business, university of north sumatra, indonesia. European Journal of Managment and MarketingStudies (ISSN 2501 - 9988) 2019 Volume 4, Issue 1, 2019Nursalam, 2010. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Salemba Medika, Jakarta.
- Hidayah, Utami. (2017). E-service quality and E-recovery service quality on E-satisfaction lazada.com. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 8, No. 2, e-ISSN: 2301-8313
- Husein Umar. 2014. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi-2. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers.
- Indrawati. 2015. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi, Bandung : Aditama.

- Katadata.co.id. Sepuluh Negara dengan pertumbuhan E-commerce Tercepat  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia>
- Kotler, Keller. (2016). Marketing management. 15e, Boston, Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Kurniawan, Albert. (2014). Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0). Bandung: Alfabeta.
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. Vol. 7. No. 1.
- Lasyakka, Bintang. 2015. Faktor-Faktor Kualitas Eservice yang Berpengaruh terhadap Perceived Value pada Website E-Commere Layada.co.id (Studi Pada Warga Lingkungan Rw.3 Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 24 No. 2 Juli 2015
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2017). E-Comerse 2016 business, tecnology, sociey (12th ed.). England: Britis Library Cataloguint-in.
- Lazada.co.id. Logo Lazada. <https://www.google.com/search?q=lazada+logo&source=Lazada.co.id>. Halaman antar muka Lazada 2020.  
<https://www.lazada.co.id/helpcenter/Apa-itu-LazMall-5647.html>
- Lupiyoadi, , R., & Ikhsan. (2015). Pratikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
- Magdalena, Agnesia. 2018. Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty dalam Konteks E-Commerce Blibli. Jurnal Strategi Pemasaran Vol 5, No 2 (2018)

- Marketeers.com. Lima Kota di Indonesia dengan Jumlah pengguna E-commerce terbanyak. <https://marketeers.com/lima-kota-indonesia-dengan-jumlah-pembelanja-online-terbesar/>
- Melinda. 2017. Dampak Integrasi E-service Quality dan E-satisfaction pada E-repurchase intention Konsumen aplikasi Go-jek kategori Go-ride. *Jurnal Performance*. Volume 26 Nomor 2 Tahun 2019, 77-84
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers
- Nikmah, Nia Rohmatin. 2017. Hubungan Relationship Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty. *Kompetensi*, Vol 11, No 2.
- Prisanti Mega Della, Imam Suyadi, Zainul Arifin. (2017). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty. *Jurnal of Business Study*, vol 2 no 1, 19-38.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Puriwat, W., dan Tripopsakul, S. (2017). The impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty In Mobile Banking Usage: Case Study Of Thailand. *Publish Journal Of Management Studies*, 183-193.
- Rami Mohammad et al. 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*; Vol. 9, No. 2; 2017 ISSN 1918-7203.
- Rastogi, A. (2015). E-Commerce –A Comparison with Physical Markets and Reasons for Its Success, 8
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhartanto, Dwi. 2014. Metode Riset Pemasaran. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sunyoto, Danang. 2014. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (konsep, strategi dan kasus). Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Teknoia Website. Ini Data Pengguna Internet di Seluruh Dunia Tahun 2020  
<https://teknoia.com>
- Vadivelu Tharanikaran, Sutha ritharan, Vadivelu Thusyanthy. 2017. Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Amin, Muslim. 2015. Internet Banking Service Quality And Its Implication On ECustomer Satisfaction And E-Customer Loyalty. International Journal of Bank Marketing Vol. 34 No. 3, 2016 pp. 280-306
- Vijayanand Sundaram, et al. 2017. Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. Volume 21, No. 1, 2017 Page. 48- 69.
- Nursalam, 2013. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis, Edisi 3, Salemba Medika: Jakarta
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2012. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed. Mc.Graw-Hill. Boston